



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar de manier waarop de politie eenheid Zeeland-West-Brabant is omgegaan met een melding van buurtbewoners over verzoeker en met verzoekers klacht hierover.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politie eenheid Zeeland-West-Brabant deels niet gegrond en deels gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de politie eenheid Zeeland-West-Brabant is omgegaan met een melding van zijn burens over bepaalde gedragingen van hem waaraan zij zich stoorden. Tevens klaagt hij erover dat de politie aan zijn klacht hierover onvoldoende aandacht heeft besteed.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker werkte bijna vijf jaar via een sociale werkvoorziening op detachingsbasis bij de politie eenheid Zeeland-West-Brabant. Hij had in die tijd een conflict met zijn burens. Zijn burens deden in de loop der jaren meerdere meldingen bij de politie van overlast die zij in hun beleving van verzoeker ondervonden. Volgens verzoeker was er sprake van "kwaadsprekerij" van zijn burens. Verzoeker had in het verleden ook melding gemaakt bij de politie en de gemeente van snelheidsovertredingen in de straat en overlast van de hond van een van de buurtbewoners. Beide partijen hadden over en weer problemen met parkeergedrag van de ander. In het politieteam dat werkzaam is in de gemeente van verzoeker en zijn burens werken meerdere wijkagenten samen in een cluster. In de afgelopen jaren hadden verschillende wijkagenten uit het cluster weleens bemoeienis gehad met de meldingen.

In november 2017 deden de burens van verzoeker de melding waarover de klacht gaat. Zij benaderden hiervoor een van de wijkagenten die zij kenden, omdat die in het verleden naast hen in de straat had gewoond. De wijkagent ging met de melding naar zijn teamchef. Zijn teamchef besprak de melding met verzoekers leidinggevende bij de politie. Die besprak de melding vervolgens met verzoeker.

Verzoeker voerde hierna op eigen initiatief nog gesprekken met de teamchef en met de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (verder afdeling VIK). Ook benaderde hij de wijkagent die kort met hem sprak. Verzoeker beklaagde zich erover dat de wijkagent de melding niet eerst met hem had besproken en dat de teamchef niet eerst om zijn verhaal had gevraagd, maar direct verzoekers leidinggevende bij de politie had geïnformeerd.

In december 2017 en in januari 2018 deden verzoekers burens opnieuw meldingen bij een van de andere wijkagenten. De politie legde de meldingen vast in het politiesysteem. De teamchef gaf deze laatste meldingen ook door aan verzoekers leidinggevende bij de politie. De leidinggevende liet verzoeker weten dat de detachering zou worden beëindigd. Hierna beëindigde de sociale werkvoorziening op verzoek van de politie de detachering van verzoeker.

Verzoeker diende een klacht in bij de politie over de gang van zaken rond de melding en de beëindiging van de detachering. De politie nam de klacht niet in behandeling. Verzoeker was het hier niet mee eens en wendde zich tot de Nationale ombudsman. Hij lichtte zijn klacht schriftelijk en mondeling toe.

Hoe liep de klachtbehandeling bij de politie?

De klacht bij de politie leidde aanvankelijk niet tot behandeling. De plaatsvervangend teamchef die op de klacht reageerde vatte de klacht op als een klacht over het "ontslag" (het beëindigen van de detachering) die volgens hem niet behandeld moest worden, omdat verzoeker geen dienstverband had gehad met de politie en verzoeker dus ook niet door de politie was "ontslagen".

Verzoeker diende vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman, omdat zijn klacht ook ging over het niet direct toepassen van wederhoor door de wijkagent en de teamchef, die volgens hem los stond van de beëindiging van de detachering. De Nationale ombudsman verzocht de politie deze klacht alsnog te behandelen. De politie berichtte verzoeker dat een klachtbehandelaar contact met hem zou opnemen om zijn klacht met hem te bespreken.

De politie nam geen contact met verzoeker op, maar reageerde schriftelijk op de klacht. De klachtbehandelaar van de politie liet verzoeker weten dat de politie vindt dat hij voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn kant van het

verhaal te vertellen in gesprekken die met hem zijn gevoerd na de melding. Ten slotte liet de klachtbehandelaar weten dat voor het stopzetten van de detachering het klachtrecht niet van toepassing was.

De politie behandelde de klacht over het niet direct toepassen van wederhoor niet verder in de interne klachtenprocedure.

De klachtbehandelaar lichtte in de reactie aan verzoeker nader toe waarom de wijkagenten de teamleiding van het betrokken politieteam hadden geïnformeerd over de meldingen. De meldingen hadden betrekking op gedragingen in verzoekers privéleven. Verzoeker was op het moment van de meldingen werkzaam voor de politie eenheid Zeeland-West-Brabant. Dit was ook bekend bij zijn buurtgenoten. Zijn leidinggevende had dit met hem besproken, waarbij hij in de gelegenheid was geweest om zijn kant van het verhaal te laten horen. Dat gold ook voor het gesprek waarvoor de teamchef hem had uitgenodigd en waarin hij zijn verhaal had gedaan. Daarna had de wijkagent hem nog benaderd en met hem gesproken. Het was in de ogen van de politie geen verplichting om verzoeker na een melding direct op de hoogte te stellen en zijn kant van het verhaal aan te horen. Verder liet de klachtbehandelaar verzoeker weten dat verzoeker zelf meldingen had gedaan (waarvan ook een via de gemeente) waarop de politie actief had geacteerd.

Verzoeker was niet tevreden met de klachtafhandeling door de politie en kwam daarom terug bij de Nationale ombudsman.

Waarover klaagt verzoeker bij de Nationale ombudsman?

Over de reactie van de politie op de melding

Volgens verzoeker is de politie partijdig geweest. Dat blijkt uit de manier waarop met de melding is omgegaan. Het feit dat de wijkagent bevriend was met de burens, terwijl hij niet de wijkagent was van de wijk waar de burens en verzoeker woonden, versterkte dit gevoel. De houding van de politie tegenover de meldingen deed hem geen recht en heeft in verzoekers ogen geleid tot het verlies van zijn werk bij de politie.

Over de klachtbehandeling

Ook is verzoeker ontevreden over de klachtbehandeling, omdat aan de klacht niet voldoende aandacht is besteed. In de ontvangstbevestiging stond dat een klachtbehandelaar contact met hem zou opnemen en zijn klacht met hem zou bespreken. Dat is niet gebeurd. De klacht is door een klachtbehandelaar afgedaan met een brief en niet verder behandeld in de interne klachtprocedure. In de brief stonden bovendien zaken die niet kloppen. Hij zou niet zijn uitgenodigd voor een gesprek met de teamchef en niet zijn benaderd door de wijkagent, zoals in de reactie staat, maar zelf een gesprek hebben aangevraagd en zelf de wijkagent hebben benaderd. De laatste had maar heel kort met hem gesproken. Ook zou hij niet al eerder zijn gewaarschuwd, zoals in de reactie op de klacht wordt gesteld. Nooit eerder had een wijkagent hem naar aanleiding van een van de meldingen benaderd.

Wat is de reactie van de politie?

Over de wijze waarop de politie op de melding heeft gereageerd

De politie liet weten dat het politieteam dat werkzaam is in de gemeente van verzoeker en zijn burens meerdere wijkagenten kent die in een cluster samenwerken en die in principe ieder een focusgebied hebben. Door de samenwerking worden zij ook wel ingezet bij meldingen in een ander focusgebied. De verschillende wijkagenten uit het betrokken cluster hadden in de afgelopen jaren meldingen van de burens, en ook enkele meldingen (waarvan een keer via de gemeente) van verzoeker opgepakt. Buurtbewoners klaagden over onder andere parkeergedrag en intimiderend gedrag van verzoeker. Verzoeker had geklaagd over snelheidsovertredingen in de straat en hondengeblaf bij een buurtbewoner. In het cluster waren deze meldingen onderwerp van overleg.

De wijkagent bezag volgens de teamchef de melding in het licht van de eerdere meldingen die waren behandeld door andere wijkagenten en die ook al bekend waren bij de teamchef en bij haar team.

De aanleiding om de melding als team op te pakken en de klacht niet te laten behandelen door de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) van de politie, was ingegeven door de eerdere meldingen, de bekendheid in het cluster en in het team en bij de teamleiding, het feit dat het ging om gedragingen van verzoeker in zijn privéleven, en omdat de melders steeds benoemden dat verzoeker een medewerker van de politie was. De

teamchef (die niet verzoekers leidinggevende was) heeft in dit kader verzoekers leidinggevende gevraagd met hem hierover in gesprek te gaan. Nadat de leidinggevende met verzoeker had gesproken, kwam verzoeker volgens de teamchef bij haar "verhaal halen". Zij stelt uitgebreid met hem te hebben gesproken. Verzoeker kreeg in dit gesprek gelegenheid om zijn kant van het verhaal te laten horen en heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt, aldus de teamchef.

Zij stelt verder dat zij verzoeker in dit gesprek heeft voorgehouden dat politiemensen "in een glazen huis leven" en "onder een vergrootglas liggen" en dat verzoeker zich daarvan altijd bewust moest zijn als politiemedewerker. Ook heeft ze naar haar zeggen verzoeker uitgelegd dat klachten over hem normaliter door de afdeling VIK zouden worden behandeld, maar dat ze ervoor had gekozen om ze bij de wijkagenten te laten en verzoekers leidinggevende in kennis te stellen. Volgens de teamchef gaf verzoeker in dit gesprek aan dat hij het begreep en dat hij er voortaan op ging letten.

Hierna deden zich nog twee incidenten voor waardoor volgens de teamchef verzoeker negatief in beeld kwam. De teamchef informeerde verzoekers leidinggevende. Deze nam het besluit om de detachering te beëindigen.

Over de betrokkenheid van de wijkagent

De wijkagent aan wie de burens van verzoeker de melding deden waarover hij nu klaagt, kent de burens, maar heeft volgens de teamchef geen vriendschappelijke relatie met hen. Ter verklaring gaf zij aan dat de wijkagent gedurende zes jaar in het huis had gewoond dat nu door verzoeker wordt bewoond. Hij had het huis in 1994 verkocht. Omdat de burens hem vanuit het verleden kenden, hebben zij deze wijkagent aangesproken.

Over de klachtbehandeling

De politie wees erop dat in het kader van de klachtbehandeling was onderzocht en vastgesteld dat verzoeker zijn verhaal had kunnen doen en stelde daarmee vast dat er wederhoor was toegepast. De politiechef gaf aan dat er verwevenheid bestond tussen de melding en de uiteindelijke beslissing om het detacheringscontract met verzoeker te beëindigen. Naar haar mening waren een aantal klachtelementen opgepakt en was duidelijk dat de beëindiging van het detacheringscontract niet viel onder het klachtrecht. De klachtbehandeling en de beëindiging van de detacheringsovereenkomst waren voldoende van elkaar gescheiden.

Voor wat verzoekers klacht betreft dat geen contact is opgenomen na de ontvangstbevestiging gaf de politie aan dat verzoeker hier een punt had.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

Samenvatting standpunten verzoeker en politie

In de ogen van verzoeker heeft de politie niet objectief gehandeld. Zij heeft partij gekozen voor zijn voormalige burens door niet direct naar zijn kant van het verhaal te vragen, maar meteen zijn leidinggevende in te schakelen. Dat de teamchef na de melding wel met hem heeft gesproken maakte het niet anders voor verzoeker, omdat hij zelf het initiatief daarvoor heeft moeten nemen en de gesprekken met de teamchef en de wijkagent zijn gevoel niet hebben weggenomen dat de politie partijdig was. Ook de klachtbehandeling nam dit gevoel niet bij hem weg.

De politie vindt dat verzoeker niet tekortgedaan is, omdat hij in gesprekken na de melding zijn verhaal voldoende heeft kunnen vertellen. De aanpak van de melding had volgens de politie te maken met de omstandigheden dat eerdere meldingen onderwerp van overleg waren in het cluster van wijkagenten, dat verzoekers gedragingen in privé-tijd plaatsvonden, verzoeker bij de politie werkte en de burens hiermee bekend waren. Verzoeker lag hiermee als het ware onder een vergrootglas.

In de (informele) klachtbehandeling zijn de klachtelelementen volgens de politie voldoende opgepakt, zij het wel dat verzoeker terecht heeft geklaagd dat geen contact met hem is opgenomen.

Overwegingen Nationale ombudsman

Ten aanzien van de reactie op de melding

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van de politie aan behoorlijkheidsvereisten. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig en onbevooroordeeld te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

De Nationale ombudsman realiseert zich dat verzoeker zich gepasseerd, te kort gedaan en niet eerlijk behandeld voelde toen bleek dat zijn burens een melding hadden gedaan over hem bij een hen bekende wijkagent, en de wijkagent hem niet direct de kans gaf om zijn verhaal te doen.

Indien een melding over iemand wordt gedaan bij de politie dan ligt het voor de hand dat meteen na de melding contact wordt gezocht met degene over wie de melding gaat, om haar of zijn kant van het verhaal te horen. Er kunnen echter omstandigheden zijn die een andere aanpak vragen.

Het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft uitgewezen dat er in dit geval sprake was van omstandigheden die van invloed zijn geweest op de beslissingen van de wijkagent en de teamchef om niet eerst verzoeker te benaderen over de melding.

Ten eerste was er sprake van een voorgeschiedenis, waarvan de wijkagent op de hoogte was. Er waren eerder meldingen behandeld door collega-wijkagenten die in het cluster van wijkagenten waren besproken. Het team en de teamleiding was hiervan eveneens op de hoogte.

Ten tweede werkte verzoeker bij de politie en waren zijn burens daarmee bekend. Zijn gedragingen in privé-tijd konden in de ogen van de politie hiervan niet los worden gezien.

De Nationale ombudsman kan de politie volgen in haar opvatting dat gedragingen in privé-tijd niet los kunnen worden gezien van het feit dat verzoeker werkzaam was bij de politie en dat de burens dit wisten. Dit geldt ongeacht de vraag of verzoeker een verwijt treft of niet. De zorg voor beeldvorming over de politie maakte dat de teamleiding er belang bij had op de hoogte te zijn van de melding. Daarmee kan de wijkagent verantwoordelijk dat hij heeft besloten de melding eerst te bespreken met de verantwoordelijke teamleiding. Dat de teamchef vervolgens besloot verzoekers leidinggevende te vragen met hem in gesprek te gaan is niet onbegrijpelijk, aangezien de melding niet los stond van eerdere meldingen en de kwestie gevolgen kon hebben voor verzoekers werk bij de politie.

Dit alles duidt erop dat de politie heeft gehandeld vanuit gerechtvaardigde afwegingen en niet uit partijdigheid of bevooroordeeldheid. De Nationale ombudsman concludeert in dit geval dat de politie niet kan worden verweten dat zij partijdig en bevooroordeeld heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging, die wordt toegeschreven aan de politiechef van de eenheid Zeeland-West-Brabant, is daarmee op dit punt behoorlijk.

De wijkagent en de teamchef hadden er overigens beter aan gedaan uit eigen beweging met verzoeker in gesprek te gaan voordat verzoekers leidinggevende werd geïnformeerd. In dat gesprek had de reden voor de aanpak kunnen worden toegelicht, had verzoeker een luisterend oor kunnen worden geboden voor zijn verhaal en had het feit dat de wijkagent niet had gehandeld uit partijdigheid wellicht kunnen worden ontzenuwd. De Nationale ombudsman ziet dit als een gemiste kans om verzoeker toen beter te informeren over de gekozen aanpak.

Ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman heeft dit klachtonderdeel getoetst aan het behoorlijkheidsvereiste van fair play dat inhoudt dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

Op het punt van de klachtbehandeling constateert de Nationale ombudsman in zijn onderzoek drie punten waarop hij zijn conclusie baseert dat de politie onvoldoende zorgvuldig is omgegaan met verzoekers klacht.

Ten eerste behandelde de politie verzoekers klacht aanvankelijk niet, omdat het in de ogen van de politie zou gaan om een klacht over het stopzetten van de detachering en verzoeker niet in dienst was van de politie. Hiermee deed de politie in de ogen van de Nationale ombudsman verzoeker in tweeërlei opzicht tekort. In de eerste plaats omdat zijn klacht over de behandeling van de melding en de partijdige opstelling aanvankelijk zo niet aan bod kwam. Pas na een klacht bij de Nationale ombudsman nam de politie deze klacht in behandeling. En in de tweede plaats, omdat bij deze behandeling van de klacht in de informele fase de politie verzoeker liet weten dat het stopzetten van zijn detachering niet onder het klachtrecht viel.

De Nationale ombudsman is van mening dat de politie verzoekers klacht over het stopzetten van de detachering ten onrechte niet in behandeling nam. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat regels voor klachtbehandeling. In artikel 9:1, eerste lid, van de Awb is vermeld: "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". In de memorie van toelichting is opgenomen dat een zorgvuldige behandeling van klachten van ambtenaren over hun werkgever bijdraagt aan een goede uitoefening van het werkgeverschap. Hoewel verzoeker formeel niet in dienst was van de politie, was er wel sprake (geweest) van een werkrelatie. Ook was er sprake van dat verzoeker op geen andere wijze kon opkomen tegen de beslissing om de detachering stop te zetten.

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de politie in zo'n situatie de klacht volgens hoofdstuk 9 van de Awb had moeten behandelen¹. Door de klacht over de detachering niet te behandelen heeft de politie in strijd gehandeld met het klachtrecht.

Ten tweede zegde de politie verzoeker bij de informele klachtbehandeling toe contact met hem te zullen opnemen om zijn klacht met hem te bespreken. Dat is echter niet gebeurd. Mondeling contact had er wellicht voor kunnen zorgen dat de door verzoeker gesignaleerde onjuistheden niet in de afhandelingsbrief waren terecht gekomen. Daardoor had kunnen worden vermeden dat deze bijdroegen aan het vergroten van verzoekers overtuiging dat de politie jegens hem niet eerlijk handelde.

Ten derde zette de politie de klacht over de behandeling van de melding en de partijdigheid niet door in de interne klachtprocedure en heeft de politie niet helder uitgelegd aan verzoeker waarom dat niet is gebeurd. Ook in de reactie aan de Nationale ombudsman is slechts gewezen op de verwevenheid met de beëindiging van het detacheringscontract, maar is niet nader toegelicht waarom de klacht over de behandeling van de melding en de partijdigheid niet door de klachtencommissie beoordeeld kon worden, terwijl deze wel is behandeld in de informele fase.

¹ Zie ook de overwegingen van de Nationale ombudsman in rapport 2019/018

De Nationale ombudsman ziet dan ook niet in waarom de klacht van verzoeker niet is doorgezet naar de klachtencommissie. Hij is van mening dat professionele klachtbehandeling voor de politie onder meer ook inhoudt dat zij een klacht doorzet naar de klachtencommissie als zij er in de informele fase met een klager niet uitkomt.

Verzoeker heeft door de wijze waarop de politie is omgegaan met zijn oorspronkelijke klacht over de melding en de beëindiging van de detachering niet in alle opzichten een zorgvuldige klachtbehandeling gehad en niet de kans gekregen om over zijn klacht te worden gehoord door de klachtencommissie en een oordeel te krijgen van de politiefchef. De Nationale ombudsman constateert dat de politie niet voldoende zorgvuldig is omgegaan met verzoekers klacht en niet heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van fair play.


De onderzochte gedraging, die wordt toegerekend aan de politiefchef van de eenheid Zeeland-West-Brabant, is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de politie eenheid Zeeland-West-Brabant is

- niet gegrond op het punt van het omgaan met de melding van de burens van verzoeker;
- gegrond op het punt van de klachtbehandeling wegens schending van het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen