



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek van de Nationale ombudsman naar een klacht over de regionale politie eenheid Rotterdam

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de regionale politie eenheid Rotterdam gegrond.

Bevindingen

Verzoeker leidt mensen op tot beveiligers. Voor deze mensen vraagt hij regelmatig een beveiligingspas aan bij de politie Rotterdam.

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de regionale politie eenheid Rotterdam:

- zijn aanvragen tot het verkrijgen van een beveiligingspas niet voortvarend en binnen de daarvoor gestelde termijn heeft afgehandeld;
- zijn klacht over de lange behandelingsduur van zijn aanvraag niet in behandeling wil nemen.

Wat is er volgens verzoeker gebeurd

Verzoeker heeft een bedrijf. Zijn bedrijf leidt mensen op tot beveiligers. Vervolgens leent hij deze beveiligers uit aan andere bedrijven. Deze beveiligers hebben een beveiligingspas nodig. Verzoeker vraagt deze pas voor hen aan. De aanvraag loopt via de politie. Volgens verzoeker handelt de politie zijn aanvragen niet binnen de daarvoor gestelde termijn van acht weken af. Doordat deze afhandeling te lang duurt, wordt verzoeker in de uitoefening van zijn bedrijf geschaad.

Als illustratie voor de behandelingsduur van zijn aanvragen noemt verzoeker dat hij op 16 augustus 2018 een aanvraag heeft ingediend. Vier en twintig weken later was deze aanvraag nog niet afgehandeld.

Een andere aanvraag deed verzoeker op 18 oktober 2018. Op 8 januari 2019, een kleine drie maanden later, hoorde hij dat de aanvraag in onderzoek is. Degene voor wie hij de aanvraag had gedaan volgde een opleiding. Zonder een beveiligingspas kon deze persoon echter geen stage lopen en zijn studie niet afronden.

Ook had verzoeker een leerling die ziek was geworden tijdens zijn praktijkperiode. Deze leerling wilde als "spijtoptant" voor de tweede keer beginnen. Verzoeker diende een nieuwe aanvraag in, inclusief een verklaring van de huisarts waarom de leerling de eerste keer zijn praktijk niet kon afmaken. Ook op deze aanvraag hoorde verzoeker niets. De leerling vertrok vervolgens naar een ander bedrijf in Zeeland. Daar kreeg hij zijn beveiligingspas binnen drie dagen.

De politie informeerde verzoeker niet tussentijds over de stand van zaken met betrekking tot zijn aanvragen.

Verzoeker nam zelf over de afhandeling van zijn aanvragen regelmatig contact op met de politie. Echter zonder succes. De aan hem gedane toezeggingen dat er met hem contact zou worden opgenomen, werden niet nagekomen. Verzoeker heeft navraag gedaan bij andere beveiligingsbedrijven. Uit deze navraag blijkt dat de politie Zeeland en de politie Den Haag de aanvragen binnen twee tot drie weken afhandelen, zo stelt verzoeker.

De door verzoeker ingediende klacht over de handelwijze van de politie wilde de politie niet in behandeling nemen. Volgens de politie klaagt verzoeker over beleid en niet over een concrete gedraging van de politie.

Meerdere klachten over de behandelingsduur aanvraag beveiligingspas

Behalve de klacht van verzoeker, heeft de Nationale ombudsman klachten ontvangen van twee andere verzoekers over de politie eenheid Rotterdam over de behandelingsduur van de aanvraag voor een beveiligingspas. Deze klachten zijn door de Nationale ombudsman eveneens in onderzoek genomen. Deze verzoekers klaagden er over dat hun aanvraag na vijf maanden nog niet was afgehandeld. De politie wilde ook deze klachten niet in behandeling nemen.

Reactie politie en standpunt politiefchef

De politie deelde de Nationale ombudsman mee dat de instroom van aanvragen voor een beveiligingspas een wisselend en grillig aanbod laat zien. De politie selecteert op datum ontvangst. In het derde en vierde kwartaal van 2018 was er sprake van een grote werkvoorraad. Hierdoor werden de aanvragen niet direct na ontvangst in behandeling genomen. Normaal gesproken ontvangt een aanvrager ruim voor de beschikkingstermijn een brief, dat de aanvraag langer in behandeling blijft. Dit is in deze zaken niet altijd gebeurd.

Verder heeft verzoeker een bijzonder bedrijf. Hij leidt mensen op tot beveiligers en leent deze mensen vervolgens uit aan andere beveiligingsbedrijven. Hierdoor heeft verzoeker behoefte aan een snelle afhandeling van zijn aanvraag. Indien de politie de aanvragen van verzoeker met voorrang zou afhandelen zou hij echter worden bevoordeeld. Dat is niet de bedoeling.

De politiechef merkte op dat de klacht van verzoeker geen betrekking had op een concrete gedraging van de politie maar op de wijze waarop politie haar beleid uitvoert. Beleidsklachten mag en kan de politie niet behandelen. In antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde de politiechef mee dat de termijnen worden gevolgd zoals genoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betekent dat binnen een termijn van acht weken een beslissing moet worden genomen. Om moverende redenen kan deze termijn in redelijkheid worden verlengd met zes weken.

Afhankelijk van de hoeveelheid aanvragen en de complexiteit van de aanvraag kan de doorlooptijd variëren van minimaal drie tot maximaal acht weken.

Na digitale ontvangst, wordt de aanvraag gecontroleerd op volledigheid en juistheid. De aanvrager wordt gescreend. Is er niets dat het verkrijgen van een beveiligingspas in de weg staat, dan wordt deze verstrekt.

Indien er wel informatie naar boven is gekomen op grond waarvan aan de betrouwbaarheid van de aanvrager getwijfeld wordt, vindt er nader onderzoek plaats. Aan de hand van de uitkomst van dit nader onderzoek wordt de aanvraag alsnog verleend of start er een weigeringstraject.

Bij twee aanvragen van verzoeker was nader onderzoek noodzakelijk. Vanwege de grote hoeveelheid soortgelijke aanvragen en de beperkte capaciteit kon de gestelde termijn niet worden gehaald.

Oordeel Nationale ombudsman

Ten aanzien van het niet in behandeling nemen klacht door de politie

Volgens de politie komt de klacht van verzoeker niet voor klachtbehandeling in aanmerking. Als reden geeft de politie dat de klacht betrekking heeft op beleid en niet op een concrete gedraging van de politie.

De Nationale ombudsman is het hier niet mee eens. Het tijdig afhandelen van een aanvraag is een concrete handeling waar hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) op van toepassing is. De Nationale ombudsman heeft de politie hierop gewezen en verzocht de klacht alsnog in behandeling te nemen. De politie bleef bij haar weigering dit niet te doen. Omdat de politie niet is overgegaan tot klachtbehandeling, heeft de Nationale ombudsman zelf een onderzoek ingesteld naar de klacht van verzoeker. In dit onderzoek is ook de wijze waarop de politie de klacht van verzoeker heeft afgehandeld betrokken.

Ten aanzien van de behandelingsduur

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van de politie aan behoorlijkheidsvereisten. Het is een vereiste van voortvarendheid dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. Dit betekent onder meer dat een bestuursorgaan aanvragen voor een vergunning dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijnen. Als de besluitvorming langer duurt, dan informeert het bestuursorgaan de aanvrager daarover tijdig met een tussenbericht met daarin de stand van zaken.

De politie volgt bij de afhandeling van een aanvraag voor een beveiligingspas de termijnen zoals genoemd in de Awb¹. Dit betekent dat een aanvraag binnen acht weken moet zijn afgehandeld. De Nationale ombudsman constateert dat de aanvragen van verzoeker niet binnen deze termijn zijn afgehandeld. Een van de aanvragen was zelfs na vierentwintig weken nog niet afgehandeld.

Ook heeft de politie verzoeker niet uit eigen beweging geïnformeerd dat de aanvragen niet binnen de daarvoor geldende termijn konden worden afgehandeld en wat hiervoor de reden was.

Nu het voor de politie niet mogelijk was om de aanvragen binnen de daarvoor gestelde termijn af te handelen, had van de politie mogen worden verwacht dat zij verzoeker hiervan, en onder opgaaf van redenen, in kennis had gesteld. Dit is niet gebeurd. Door haar handelwijze heeft de politie de aanvragen onvoldoende voortvarend afgehandeld en is zij ook in de informatieverstrekking over de vertrapte afhandeling naar verzoeker toe tekort geschoten.

¹ <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/algemeen/algemeen/procedure-digitale-aanvraag-wpbr-versie-1.7.docx>
201829897 + 201830219 + 201904481

Ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman heeft dit klachtonderdeel getoetst 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 verkennen van het probleem en het oplossen van het probleem.

Voordat een oordeel over de 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 er mee te bereiken? Pas nadat dit duidelijk is kan de overheidsinstantie kijken of er een oplossing is voor het probleem. Is er geen oplossing, dan dient de klacht conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te worden behandeld. Dat is ook het moment om te beoordelen of er formele redenen zijn om de klacht niet te behandelen.

Verzoeker klaagt dat de politie zijn klacht over de behandelingsduur van zijn aanvragen voor een beveiligingspas niet in behandeling heeft genomen.

De Nationale ombudsman constateert dat de politie niet zorgvuldig is omgegaan met verzoekers klacht door deze klacht niet te willen behandelen. Verzoeker klaagt over de duur van de afhandeling en het niet tussentijds op de hoogte te zijn gehouden. Dit zijn concrete gedragingen waarover men kan klagen. Van de politie had daarom worden verwacht dat zij deze klachten inhoudelijk en conform de klachtenprocedure had behandeld. Door dit niet te doen heeft de politie gehandeld in strijd met het vereiste van professionele klachtbehandeling alsmede in strijd met de Awb.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de regionale politie eenheid Rotterdam is:


- gegrond op het punt van de afhandelingsduur van de aanvragen van verzoeker wegens schending van het vereiste van voortvarendheid en schending van het vereiste van een goede informatieverstrekking;
- gegrond op het punt van de klachtbehandeling wegens schending van het vereiste van professionele klachtbehandeling.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de politiechef van de regionale eenheid Rotterdam de aanbeveling:

- om een procesbeschrijving te maken die voor de aanvrager van een beveiligingspas overzichtelijk is;
- in deze procesbeschrijving waarborgen voor informatieverstrekking en termijnen op te nemen;
- om klachten over de afhandelingsduur van een aanvraag voor een beveiligingspas in behandeling te nemen.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen