



nationale ombudsman

Rapport

Politie informeert klager niet over de klachtenprocedure

Een onderzoek naar de wijze waarop de politie Den Haag een ongeval heeft afgehandeld en naar de wijze van klachtbehandeling bij de politie Den Haag

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politie eenheid Den Haag deels gegrond

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Wat is de klacht?	3
Wat is er volgens verzoeker gebeurd?	3
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	4
Onderzoek naar de klachtbehandeling	4
Hoe reageerde de klachtencoördinator van de politie?	4
Verder onderzoek door de Nationale ombudsman	5
Hoe reageerde de betrokken politieambtenaar?	5
Informatie uit registraties van de politie	5
Wat is het standpunt van de politiechef?	6
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman over de klachten?	7
Conclusie	7
Onderzoek uit eigen beweging naar de wijze van klachtbehandeling door de politie Den Haag	8
Conclusie	10
Aanbeveling	10

Leeswijzer

Dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop politieambtenaar V. van de politie eenheid Den Haag op 6 juni 2014 een ongeval waar verzoeker bij betrokken was, heeft afgehandeld.

Met name klaagt verzoeker erover dat politieambtenaar V. geen getuige(n) heeft gehoord.

Verder klaagt verzoeker erover dat politieambtenaar V. hem en/of zijn gezin onheus heeft bejegend door:

- hem na zijn operatie te bellen en op zijn mededeling dat hij net geopereerd was, te zeggen dat het allemaal wel meevalt;
- zijn vrouw te intimideren door haar op straat en vanuit een politiewagen aan te spreken om haar het schadeformulier te geven;
- hem te bellen over een melding van de tegenpartij dat hij de tegenpartij op 7 juni 2014 bedreigd zou hebben; hierbij had politieambtenaar V. aangegeven meer waarde te hechten aan het woord van de tegenpartij dan aan dat van verzoeker;
- zijn zoon te beschuldigen van bedreiging van de tegenpartij.

Uit eigen beweging onderzoekt de Nationale ombudsman de wijze van klachtbehandeling door de politie Den Haag.

Wat is er volgens verzoeker gebeurd?

Verzoeker was op 6 juni 2014 betrokken bij een ongeval. Hij reed op zijn brommer of snorfiets en is toen aangereden door een persoon op een brommer. De politie, waaronder politieambtenaar V., kwam vervolgens naar de plek van het ongeval om het ongeval af te handelen en maakte een proces-verbaal op. Verzoeker is vervolgens met een ambulance naar het ziekenhuis vervoerd, waar hij drie weken heeft moeten verblijven vanwege een operatie aan zijn been. In het proces-verbaal van de politie zijn zowel verzoeker als de tegenpartij als verdachte aangemerkt. In beide gevallen besloot het Openbaar Ministerie (OM) de zaak te seponeren. Het zit verzoeker dwars dat de tegenpartij niet strafrechtelijk is vervolgd en dat hij zelf ook als verdachte was aangemerkt. Zijn advocaat heeft uiteindelijk via de verzekering een vergoeding vanwege letselschade voor hem geregeld. Verzoeker is van mening dat hieruit kan worden afgeleid dat de tegenpartij schuldig was.

Gesprekken bij de politie in 2014 en 2018

Via de Landelijke organisatie verkeersslachtoffers (LOV) leverde verzoeker in september 2014 bij de politie een brief af met daarin een klacht en verschillende vragen over de afhandeling van het ongeval. Hierop werd hij samen met de LOV uitgenodigd voor een gesprek met de politie. Bij dit gesprek was onder andere de betrokken politieambtenaar V. aanwezig. Verzoeker stelt dat werd afgesproken dat bepaalde informatie in het dossier zou worden aangepast. Toen zijn advocaat later het dossier te zien kreeg, bleek dit nog niet te zijn gebeurd. Verzoeker wilde zijn klacht over de politie niet laten rusten, maar zijn advocaat had alleen contact met het OM over de afhandeling van de schadevergoeding en de strafzaak en niet met de politie. Toen de zaak van de tegenpartij uiteindelijk door het OM geseponeerd werd, kaartte verzoeker in 2017 samen met de LOV opnieuw de zaak aan bij de politie. Vervolgens nodigde de politie verzoeker en de LOV opnieuw uit voor een gesprek. Daarna stuurde de politie hem op 14 augustus 2018 een afsluitende brief. Bij verzoeker staan nog steeds vragen open met name over de handelwijze van politieambtenaar V. Er is volgens hem geen onderzoek gedaan naar zijn klachten over de handelwijze van politieambtenaar V. Daarom nam hij contact op met de Nationale ombudsman.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman constateerde dat de politie verzoeker bij de behandeling van zijn klacht niet had gewezen op de mogelijkheid van klachtbehandeling in de zogenaamde "tweede fase" waarin de politiechef een oordeel geeft over de klacht.¹ Dit was aanleiding om de klacht verder in behandeling te nemen en hierbij voorbij te gaan aan de jaartermijn. Ten aanzien van verzoekers bezwaren over de beslissing van het OM om de tegenpartij niet strafrechtelijk te vervolgen, deelde de ombudsman verzoeker mee dat hij geen onderzoek doet naar deze sepotbeslissing van het OM. Op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering kan tegen een sepotbesluit beklag worden ingediend bij het gerechtshof. Omdat een rechter de juistheid van een sepotbesluit kan beoordelen is de klachtprocedure hier niet voor bedoeld.

Onderzoek naar de klachtbehandeling

De Nationale ombudsman nam in februari 2019 contact op met de politie en stelde vragen over de behandeling van verzoekers klacht. Hierbij verzocht de ombudsman de politie om de klacht in de tweede fase te (laten) behandelen met een beslissing van de politiechef op de klacht.

Hoe reageerde de klachtencoördinator van de politie?

De klachtencoördinator van de politie reageerde als volgt, voor zover relevant.

Informatie over de behandeling van verzoekers klacht door de politie

Bij het team Veiligheid Integriteit en Klachten (VIK) was geen klachtdossier bekend van deze zaak. Uit informatie afkomstig van registraties in het bedrijfsprocessensysteem van de politie, blijkt het volgende. Op 27 september 2014 gaf mevrouw W. van de LOV op het politiebureau een brief van verzoeker af. Op dezelfde dag of binnen enkele dagen bespraken twee politiemedewerkers, onder wie de betrokken politieambtenaar V., de brief besproken met verzoeker en mevrouw W. Uit vervolcontact tussen de politie en mevrouw W. bleek volgens de klachtencoördinator dat de zaak voor haar was afgerond. Bij verzoeker zou na het gesprek meer begrip zijn over de gang van zaken. De politie ging er daarom van uit dat verzoeker tevreden was met de informatie en antwoorden die hij in het gesprek van de politie had gekregen.

Gesprek met de politie in 2018

Uit de brief van 14 augustus 2018 die de politie aan verzoeker had gestuurd blijkt dat er in oktober 2017 bij de politie opnieuw via het LOV een verzoek was binnengekomen om in gesprek te gaan met verzoeker. De chef van het betreffende basisteam sprak hierop meerdere keren met verzoeker en mevrouw W. De gesprekken resulteerden in de afsluitende brief van 14 augustus 2018.

Geen verdere klachtbehandeling bij de politie

Volgens de politie was verzoekers klacht op 27 september 2014 ingediend en binnen enkele dagen met een gesprek afgehandeld. Dit was ook bevestigd door mevrouw W. na het gesprek. Daarom verviel de verplichting om de klacht verder te behandelen. Van een redelijke termijn van een vervolg van verzoekers klacht kan volgens de politie geen sprake zijn omdat verzoeker pas drie jaar na het gesprek van 27 september 2014 een signaal had afgegeven dat hij nog steeds vragen had en bij nader inzien toch niet tevreden was met de uitkomst van het gesprek. Gelet hierop neemt de politie verzoekers klacht niet (opnieuw) in behandeling.

¹ Na het indienen van een klacht bij de politie wordt eerst gekeken of het mogelijk is de klacht naar tevredenheid van de burger op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan. Dit is de "eerste fase" van klachtbehandeling door de politie. Wanneer de burger ontevreden is over de afhandeling, dan volgt een "tweede fase", waarin de politiechef een oordeel geeft over de klacht. Voor de politiechef een oordeel geeft wordt advies gevraagd aan een onafhankelijke klachtencommissie die onderzoek instelt naar de klacht. Wanneer een burger vervolgens nog niet tevreden is met de uitkomst, dan kan hij terecht bij de Nationale ombudsman.

Verder onderzoek door de Nationale ombudsman

Vervolgens besloot de Nationale ombudsman de klacht verder te onderzoeken. Hij vroeg politieambtenaar V. wat hij zich nog kon herinneren van het voorval in 2014 en om te reageren op de klacht. Ook vroeg de ombudsman de politie om de registraties te verstrekken over het ongeval en over de contacten tussen verzoeker en de politieambtenaar V. Tenslotte vroeg de ombudsman de politiechef om te reageren op de beschikbare informatie en een standpunt te geven op de klachten.

Hoe reageerde de betrokken politieambtenaar?

Politieambtenaar V. verklaarde het volgende, voor zover relevant.

Over zijn betrokkenheid bij de afhandeling van het ongeval

V. en zijn collega hadden het ongeval afgehandeld in overeenstemming met de Instructie afhandeling verkeersongevallen van het OM. Ongevallen worden beoordeeld door aanrijdingsselecteurs. Bij een dergelijk ongeval met letsel wordt eerst de noodhulpeenheid gestuurd. Op dat moment was V. werkzaam bij de noodhulpeenheid en samen met een collega is hij naar de plaats van het ongeval gegaan. Het ongeval is door zijn collega van de verkeerspolitie (de aanrijdingsselecteur) beoordeeld en qua afhandeling gecoördineerd. Een aanrijdingsselecteur kijkt volgens V. puur naar toedracht van ongeval: in dit geval hadden beide partijen een overtreding gemaakt waardoor de aanrijding ontstond en hadden beide partijen schuld, aldus V. Volgens V. sloeg verzoeker zelf verkeerd af. De andere partij reed waar hij niet mocht rijden. Politieambtenaar V. gaat ervan uit dat als er getuigen aanwezig waren, van hen gegevens zijn genoteerd en dat die getuigen als zodanig zijn gehoord. Als er geen verklaringen zijn, dan zijn er volgens hem geen getuigen geweest.

Over de (telefonisch) contacten tussen V. en verzoeker/zijn vrouw/zijn zoon

Het is volgens V. gebruikelijk om binnen korte termijn (een week) contact op te nemen met de betrokken partijen van een ongeval om te vragen hoe het gaat en of zij (als verdachte/getuige/benadeelde) een verklaring kunnen afleggen. V. verklaart dat hij in dit geval ook heeft bemiddeld bij het invullen van schadeformulieren, terwijl hij dit niet verplicht was. V. kan zich niet meer precies herinneren hoe de contacten met verzoeker zijn gegaan, maar hierbij heeft hij verzoeker niet onheus bejegend.

Hij kan zich niet voorstellen dat hij op verzoekers mededeling dat hij net een operatie had gehad, gezegd zou hebben dat het allemaal wel meevalt. Hij is geen dokter dus dat is niet aan hem. Verder heeft hij er geen belang bij om zoiets te zeggen.

Over het aanspreken van verzoekers vrouw op straat, herinnert V. zich dat hij naar verzoekers huis was gereden om het schadeformulier te brengen. V. belde aan en toen kwam verzoekers vrouw toevallig aanlopen.

Over het telefonisch contact met verzoeker over de melding van de tegenpartij dat verzoeker hem op 7 juni 2014 bedreigd zou hebben, herinnert V. zich het volgende. Bij de politie kwam een melding binnen van de (ouders van de) tegenpartij dat verzoeker de tegenpartij zou hebben bedreigd. Deze melding kwam bij V. terecht omdat hij de dag van het ongeval ter plaatse was geweest en zorg droeg voor de afhandeling van het ongeval. V. had verzoeker toen gebeld om hem over deze melding van bedreiging te vragen. V. vroeg verzoeker of er telefonisch contact was geweest met de tegenpartij waarbij intimiderende uitingen waren gedaan. V. verklaart dat hij wist dat verzoeker het zelf niet geweest kon zijn omdat verzoeker die dag in het ziekenhuis lag. Maar het was mogelijk dat het verzoekers zoon was geweest. V. vroeg verzoeker daarom, of hij of iemand anders, bijvoorbeeld zijn zoon, contact had gehad met de tegenpartij. V. was niet eerst zelf bij de tegenpartij nagegaan wie de bedreiging had geuit.

Informatie uit registraties van de politie

De mutatie met nummer PL1500-2014111504 van 29 september 2014 vermeldt onder de toelichting van het incident de behandeling van de melding op 6 juni 2014 van het verkeersongeval met letsel. Verder wordt onder een aanvulling op 7 juni vermeld: een kopje "to do" met een aantal zaken, waaronder dat eventuele getuigen moeten worden benaderd. Vervolgens staat er vermeld "getuige" met een telefoonnummer en "zoon X" (No: verzoeker) met een (ander) telefoonnummer.

De mutatie vermeldt verder onder de aanvulling op 30 juni 2015 als volgt.

Op 30 juni 2014 muteert V. dat hij na een terugbelverzoek contact had opgenomen met de werkgever van de bestuurder van de brommer die verzoeker had aangereden. Naast het uitwisselen van gegevens voor de afhandeling door de verzekering, kreeg V. van de werkgever ook het bericht dat de tegenpartij op verschillende manieren contact met hen had opgenomen en dat zij zich hierdoor bedreigd voelden. V. had vervolgens telefonisch contact opgenomen met verzoeker. Naast het uitwisselen van gegevens over het ongeval, had V. met verzoeker afgesproken dat verzoeker geen contact meer zou zoeken met de tegenpartij. V. had verzoeker ook gevraagd of het klopt dat verzoeker of iemand anders contact had gehad met iemand van de tegenpartij en of dat contact inderdaad zo was gegaan zoals hij had gehoord. Verzoeker gaf hierop aan dat hij het zelf niet geweest kon zijn omdat hij in het ziekenhuis lag. V. vond dit logisch maar dacht dat het ook verzoekers zoon geweest kon zijn. Verzoeker zou dit navragen en zijn zoon zo nodig aanspreken op zijn gedrag. Volgens V. was het lastig een gesprek met verzoeker te hebben omdat verzoeker hem continu in de rede viel.

Wat is het standpunt van de politiechef?

De politiechef acht de klacht over de wijze van klachtbehandeling ongegrond en voerde het volgende aan.

Snelle en informele afhandeling

Indien de brief van 27 september 2014 als klacht van verzoeker moet worden beschouwd, dan is de klacht op een snelle en informele wijze met een goed gesprek naar tevredenheid van verzoeker afgehandeld. Op grond van artikel 9.5 Awb² vervalt dan de verplichting de klacht verder te behandelen. Het artikel beoogt bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten, aldus de politiechef. Dat deze klacht snel en informeel is opgelost zonder ondersteuning van de afdeling VIK doet hier niets aan af. Vanuit het perspectief dat de kloof tussen de burger en de overheid moet worden verkleind is het oplossen van klachten in een gesprek juist aan te bevelen.

Overschrijding redelijke termijn

De politie hoorde van de medewerkster van de LOV op 29 september 2014 dat verzoeker meer begrip had voor hoe bepaalde zaken vanuit de politie zijn gelopen. De politie maakte daaruit volgens de politiechef terecht op dat verzoeker tevreden was. Hoewel verzoeker dat niet persoonlijk heeft gezegd, mocht de politie er vanuit gaan dat de medewerkster van de LOV namens de verzoeker sprak. Zij had immers contact met de politie opgenomen, vervolgens de klachtbrief van verzoeker bij de politie afgegeven, een gesprek voorgesteld en zij was bij het daadwerkelijke gesprek aanwezig. Noch de medewerkster van de LOV noch verzoeker hadden zelf binnen een redelijke termijn laten weten toch niet tevreden te zijn. Volgens de politiechef mocht de politie er daarom van uit gaan dat de klacht naar tevredenheid was afgerond.

Na een nieuw verzoek van verzoeker in oktober 2017 is de politie, ondanks het feit dat verzoeker geen nieuwe feiten had aangedragen, opnieuw met verzoeker in gesprek gegaan. Dit gesprek kan echter niet worden beschouwd als een heropening van het klachtonderzoek, aldus de politiechef. De klacht was reeds afgehandeld en op grond van artikel 9:8, lid 1, sub a, van de Awb³ wordt een klacht niet nogmaals in behandeling genomen. De bereidheid van de politie om opnieuw met de verzoeker in gesprek te gaan en de informatie daarvan schriftelijk te bevestigen doet hier niets aan af. Elke redelijke termijn voor verzoeker om op zijn klacht uit 2014 terug te komen was in 2017 ruimschoots verstreken. Volgens de politiechef had (een medewerker van) de Nationale ombudsman in het telefonisch overleg over deze klacht gesteld dat een redelijke termijn zes weken bedraagt, tenzij een verzoeker kan aantonen dat hij of zij in de tussenliggende periode door omstandigheden niet in staat is geweest om zijn of haar ongenoegen opnieuw kenbaar te maken. Volgens de politiechef is hier niet van gebleken.

Geen verwijzing naar de klachtbehandeling in tweede fase

De politiechef bevestigt dat verzoeker tijdens de klachtbehandeling niet is geweest op de klachtbehandeling in tweede fase. Volgens hem is dit niet onbehoorlijk. Omdat de klacht op 27 september 2014 met een (bemiddelings)gesprek snel

² Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

³ Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld.

en informeel was afgerond, is nooit de gehele eerste fase van de klachtbehandeling doorlopen. In de eenheid Den Haag wordt, indien een klacht niet met een (bemiddelings)gesprek kan worden opgelost, de klacht afgerond met een brief waarin een standpunt namens de politieorganisatie wordt gegeven. Het sectorhoofd van het betreffende district stelt zich op een standpunt of een klacht (on)terecht is. In deze brief wordt een klager dan ook gewezen op de mogelijkheid van klachtbehandeling in tweede fase en de politiechef om een oordeel te vragen.

Indien een klacht tussentijds naar tevredenheid wordt behandeld, zoals in onderhavig geval, ontvangt de klager niet een dergelijke brief en wordt hij dus niet gewezen op klachtbehandeling in tweede fase. Uiteraard had verzoeker indien hij binnen een redelijke termijn te kennen had gegeven toch niet tevreden te zijn, de gelegenheid gekregen zijn klachtbehandeling in de eerste fase voort te zetten.

Geen oordeel over verzoekers klachten over politieambtenaar V.

De politiechef liet weten geen oordeel over verzoekers klachten te geven, nu de klachtbehandeling behoorlijk was en de klacht met een gesprek in 2014 goed was afgerond.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman over de klachten?

De klacht over het niet horen van getuigen door politieambtenaar V.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Dit betekent dat de politie bij de afhandeling van een ongeval de mogelijke getuigen hoort.

De ombudsman acht de klacht over het niet horen van getuige(n) gegrond. Politieambtenaar V. heeft gezegd dat hij ervan uitgaat dat als er getuigen aanwezig waren daar gegevens van zijn genoteerd en dat die als zodanig zijn gehoord. Als er geen verklaringen zijn, dan zijn er volgens hem geen getuigen geweest. Op basis van de beschikbare informatie is de ombudsman gebleken dat er een getuige was van het ongeval, dat van deze getuige het telefoonnummer is genoteerd om nader te worden gehoord, maar dat dit niet meer is gebeurd. De ombudsman acht dit in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De klacht over de onheuse bejegening door politieambtenaar V.

De Nationale ombudsman geeft geen oordeel over de klacht over de onheuse bejegening door politieambtenaar V. Op basis van verzoekers verklaring, de verklaring van V. en de inhoud van de registraties, stelt de ombudsman vast dat de contactmomenten waar verzoeker over klaagt inderdaad hebben plaatsgevonden en dat de inhoud van die contacten vaststaat. De politie acteerde inderdaad op de melding van bedreiging van de tegenpartij. Het is dan niet onredelijk dat verzoeker kritisch is bevraagd. Er is aan beide kanten echter een andere interpretatie en beleving van de wijze waarop die contacten waar verzoeker over klaagt, hebben plaatsgevonden en hoe dingen zijn gezegd en overgekomen. De ombudsman heeft geen informatie aangetroffen op grond waarvan één van de verklaringen meer aannemelijk is.

Conclusie

De klacht over het niet horen van getuige(n) door de politie is gegrond, vanwege strijd met het vereiste van professionaliteit.

Ten aanzien van de klacht over de onheuse bejegening door de politie onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek uit eigen beweging naar de wijze van klachtbehandeling door de politie Den Haag

Toetsingskader

Klachtbehandeling is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de overheidsinstantie te laten leren van klachten. Daarom vindt de ombudsman het belangrijk dat klachtbehandeling op een behoorlijke manier plaatsvindt. De ombudsman heeft in zijn 'Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling' (hierna: de Ombudsvisie) beschreven wat de burger mag verwachten van klachtbehandeling door de overheid⁴. De Ombudsvisie helpt overheidsinstanties klachten op behoorlijke wijze te behandelen. Dit document is een praktische uitwerking van de formele eisen voor klachtbehandeling in de Awb, maar vooral ook van "informele" klachtbehandeling. De Ombudsvisie biedt enerzijds handvatten voor professionals die hun klachtbehandeling (verder) willen professionaliseren. Anderzijds geeft het een helder kader voor klachtbehandeling door de overheid.

In de Ombudsvisie heeft de ombudsman onderstaande stappen van klachtbehandeling opgenomen (de vijf vuistregels):

- 1) Sta open voor klachten.** Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen.
- 2) Verken het probleem.** Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?
- 3) Los het probleem op.** Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.
- 4) Of geef een oordeel.** Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven.
- 5) Rond goed af.** Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft.

De ombudsman toetst de wijze van klachtbehandeling door de politie aan de normen uit de Ombudsvisie. In deze zaak beoordeelt de ombudsman in het bijzonder stap 1 (*sta open voor klachten*) en 5 (*rond goed af*).

1) Sta open voor klachten

Iedere burger moet toegang hebben tot de overheid, ook om zijn ongenoegen te uiten. Om problemen van burgers te kunnen oplossen, moeten deze problemen wel bekend zijn en herkend worden. Omdat elke ingang de juiste is, moeten alle medewerkers bij de overheid een klacht kunnen herkennen en een alerte, open houding hebben. Medewerkers van de overheid dragen er zorg voor dat de klacht op de juiste plek terecht komt en op de juiste manier behandeld wordt. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers direct heldere informatie krijgen over de klachtprocedure.

Politieambtenaren hebben dagelijks op veel verschillende manieren contact met burgers: zij ontvangen burgers aan een balie voor afspraken, of ze komen af op een melding, zoals in dit geval bij een verkeersongeval. Dit betekent dat burgers zich direct tot hen zullen richten als zij niet tevreden zijn. Vaak is een eerste reactie hierop voldoende om de ontevredenheid weg te nemen. Wordt het ongenoegen van een burger concreter en gericht - zoals bij schriftelijke klachten over de gang van zaken - dan is het wel zaak om daar iets mee te doen. Is een klacht als zodanig herkend dan volgt registratie en behandeling van de klacht volgens de klachtenprocedure; voor de politie geldt dan dat een klachtbehandelaar van de afdeling VIK de klacht overneemt en nagaat of klachtbehandeling tot een oplossing kan leiden.

De Nationale ombudsman constateert in dit geval dat de politie verzoekers (schriftelijke) klacht na ontvangst ervan niet volgens de stappen van de eigen klachtenprocedure heeft geregistreerd en behandeld. Dat is in de beide keren dat verzoeker zijn ontevredenheid bij de politie uitte (in 2014 en in 2017) niet gebeurd. De klacht blijkt niet geregistreerd als klacht en was ook niet bij de afdeling VIK bekend, tot het moment dat de ombudsman de zaak aankaartte bij de politie. De ombudsman stelt vast dat geen klachtbehandelaar van de politie de gelegenheid heeft gehad om de klacht op professionele wijze te behandelen. De politie heeft destijds wel gereageerd op verzoekers klacht door het voeren van gesprekken en het sturen van een afrondende brief maar verdere behandeling van de klacht volgens de klachtenprocedure is uitgebleven.

⁴ Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling; te vinden via www.nationaleombudsman.nl
201914387

5) Rond goed af

Goede informatieverstrekking over de stappen in de klachtbehandeling is belangrijk. Wees duidelijk over wat je doet en over eventuele vervolgstappen. In het geval er een oplossing bereikt is, is het van belang om actief na te gaan of de klacht ook écht is opgelost. Is de burger écht tevreden met de geboden oplossing? Zo ja, dan is het belangrijk de burger mee te geven dat hij opnieuw kan aankloppen. Bijvoorbeeld als hij na verloop van tijd toch ontevreden is of nog vragen heeft.

In zijn rapport "Professionele klachtbehandeling door de politie"⁵ geeft de ombudsman aan de hand van zijn Ombudsvisie een aantal aandachtspunten mee voor de behoorlijke afronding van een klacht in de eerste fase.

De afronding van de eerste fase moet zorgvuldig gebeuren. Het is aan de klager om te beslissen of hij de klachtbehandeling wil voortzetten, niet aan de politie. Dit betekent dat als de politie de overtuiging heeft dat klager tevreden is en de klachtbehandeling kan worden afgerond, er nog een aantal stappen genomen moeten worden.

Stap 1: check of klager tevreden is

Allereerst moet de politie zich ervan vergewissen dat klager inderdaad tevreden is en dat hij daarmee afziet van verdere behandeling van zijn klacht. In eerdere rapporten heeft de ombudsman aangegeven dat de eigen overtuiging van het bestuursorgaan hiervoor niet voldoende is⁶. De check of klager tevreden is met de oplossing, kan de politie doen door persoonlijk contact op te nemen met de klager binnen enkele dagen of op een afgesproken tijd nadat de klacht volgens de politie naar tevredenheid is afgehandeld.

Stap 2: check of klager hiermee afziet van verdere behandeling

Tijdens het contact met de klager moet de politie niet alleen vragen of de klager inderdaad tevreden is, maar ook nagaan of hij ermee akkoord is dat de klachtbehandeling wordt beëindigd. De politie moet zorgen dat de klager op de hoogte is van de mogelijkheid van klachtbehandeling in de tweede fase en dat klager begrijpt wat het betekent als hij afziet van verdere behandeling.

Indien klager stap 1 en 2 positief beantwoordt:**Stap 3: bevestig naar klager schriftelijk de uitkomst van stap 1 en 2 en rond de klacht af**

Indien de klager heeft bevestigd tevreden te zijn en afziet van verdere behandeling, moet de politie hem vervolgens een schriftelijke bevestiging⁷ (afrondingsbrief) sturen met de mededeling dat de klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de afdoening en dat hij daarmee afziet van verdere behandeling van de klacht.

Stap 4: geef aan waar klager terecht kan met vragen over de afrondingsbrief

Ten slotte moet de klager geïnformeerd worden waar hij met vragen over die brief terecht kan. Mocht de klager hierna binnen een redelijke termijn contact opnemen en laten weten toch niet tevreden te zijn, dan moet de politie bekijken of de klacht alsnog verder kan worden behandeld volgens de klachtenprocedure.

Indien klager stap 1 en/of 2 negatief beantwoordt:**Stap 3: beëindig schriftelijke de eerste fase**

Indien de klager bij navraag door de politie aangeeft toch niet tevreden te zijn of verdere behandeling van de klacht te willen, dan moet de klacht verder worden behandeld. Voor de politie is dit het moment om de eerste fase schriftelijk af te ronden.

Alles overwegende constateert de Nationale ombudsman dat de afronding van verzoekers klacht door de politie in de eerste fase niet professioneel is gebeurd. Zoals hierboven vastgesteld, zijn verzoekers klachten niet als zodanig herkend en afgehandeld, maar heeft de politie zowel in 2014 als in 2018 informeel gereageerd op verzoekers klachten. Vooropgesteld is de ombudsman het van harte eens met de inzet van de politie om klachten informeel en tot tevredenheid op te lossen. In die zin waardeert de Nationale ombudsman de pogingen van de politie om in de

⁵ Op 19 januari 2021 publiceerde de ombudsman het rapport 2021/002 "Professionele klachtbehandeling door de politie". Hierin geeft de ombudsman zijn visie op Professionele Klachtbehandeling door de politie, gemeten aan de hand van de Ombudsvisie.

⁶ Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht, Artikel 9:5. Het gaat om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij dat naar het oordeel van het bestuursorgaan had behoren te zijn (No 28 december 2000). Dat het bestuursorgaan zelf zijn reactie overtuigend of adequaat acht, is geen grond om tevredenheid van de klager aan te nemen (No 21 oktober 2002, rapport 2002/321). Het artikel kan dus niet worden toegepast als informele klachtbehandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager (No 16 oktober 2007, rapport 2007/222).

⁷ Zo is het ook geregeld in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018. Daarin staat dat wanneer een klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de tweede fase, dat schriftelijk aan de klager wordt bevestigd. Dan wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

gesprekken met verzoeker zijn vragen over de afhandeling van het ongeval te beantwoorden en op zijn klacht te reageren. Vanwege het verzuim van de politie om verzoekers klacht te registreren en vervolgens volgens de klachtenprocedure te behandelen, was het voor verzoeker echter niet duidelijk wat de klachtprocedure is en welke vervolgstappen mogelijk zijn. Zo is de ombudsman niet gebleken dat de politie verzoeker adequaat heeft geïnformeerd over de stappen die verzoeker kon nemen als hij niet tevreden zou zijn met de (informele) behandeling van zijn klacht. Dat hij uiteindelijk als klager kan vragen om behandeling van zijn klacht in de tweede fase.⁸

Hoewel de politie na het gesprek in 2014 contact had opgenomen met de belangenbehartiger van verzoeker en van haar had begrepen dat de zaak met het gesprek afdoende was afgehandeld, is de ombudsman niet gebleken dat verzoeker (via de belangenbehartiger) van de mogelijkheid van behandeling van de klacht in de tweede fase door de politie op de hoogte is gesteld. Hierdoor was voor verzoeker niet duidelijk wat het betekent als hij afziet van verdere behandeling. De ombudsman vindt dat de politie verzoeker geen termijnoverschrijding kan tegenwerpen nu blijkt dat de klacht niet in overeenstemming met de klachtenregeling is behandeld. Het argument dat verzoeker niet op tijd had aangegeven dat hij het niet eens was met de afhandeling van zijn klacht na de gevoerde gesprekken is niet afdoende. De politie had immers zelf verzuimd om schriftelijk te bevestigen dat zijn klacht was afgehandeld. Verzoeker kon op dat moment niet weten dat hij afzag van verdere behandeling van de klacht in de tweede fase. De Nationale ombudsman vindt de handelwijze van de politie op dit punt niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman maakt zich zorgen om het feit dat de politie Den Haag, indien een klacht tussentijds naar tevredenheid wordt behandeld, geen afrondend bericht naar de klager verstuurt en de klager niet wordt gewezen op de mogelijkheid van verdere klachtbehandeling. Gelet hierop ziet de ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling (zie Aanbeveling).

Conclusie

De klachtbehandeling door de politie Den Haag acht de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de politiechef van de eenheid Den Haag aan om het volgende te waarborgen :

Rond goed af bij het beëindigen van de behandeling van de klacht in eerste fase:

- stap 1: check of klager tevreden is;
- stap 2: check of klager hiermee afziet van verdere behandeling.

Indien klager stap 1 en 2 positief beantwoordt:

- stap 3: bevestig naar klager schriftelijk de uitkomst van stap 1 en 2 en rond de klacht af;
- stap 4: geef aan waar klager terecht kan met vragen over de afrondingsbrief.

Indien klager stap 1 en/of 2 negatief beantwoordt:

- stap 3: beëindig schriftelijke de eerste fase;
- stap 4: informeer klager dat de klacht in de tweede fase wordt behandeld.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

⁸ De klachtencommissie brengt dan een advies uit aan de politiechef. De politiechef stelt de klager dan per brief op de hoogte van zijn formele oordeel over de klacht. In die brief staat ook dat de klager zich, binnen een jaar na dagtekening van de brief, kan wenden tot de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is.