



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Een onderzoek naar de wijze van klachtbehandeling door de politie eenheid Den Haag**

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politiechef van de regionale eenheid Den Haag gegrond.

## Klacht

Verzoeker dient namens cliënten regelmatig klachten in bij de politie. Hij klaagt er over dat de politie:

- behalve een machtiging ook een kopie van het legitimatiebewijs van zijn cliënt wil ontvangen, alvorens de klacht in behandeling te nemen;
- aan de klachtbehandeling de voorwaarde stelt dat zijn cliënten persoonlijk deelnemen aan het intakegesprek.

## Wat is er volgens verzoeker gebeurd

Verzoeker is rechtshulpverlener. Hij dient regelmatig namens zijn cliënten klachten in bij de politie. De politie wil behalve een machtiging ook bij elke klacht een kopie van het legitimatiebewijs van zijn cliënt ontvangen. Volgens verzoeker is hij ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet verplicht om een kopie van dit legitimatiebewijs mee te sturen. Verzoeker is van mening dat de politie hiermee een onnodig hoge drempel voor het indienen van een klacht legt. Ook vindt verzoeker dat de politie aan de klachtbehandeling niet de voorwaarde kan verbinden dat zijn cliënten persoonlijk aan het intakegesprek moeten deelnemen.

## Standpunt politie

### *Ten aanzien van kopie legitimatiebewijs*

De politie is van mening dat in aanvulling op een machtiging om een kopie ID-bewijs van de cliënt van verzoeker mag worden gevraagd. Dit is weliswaar niet expliciet vastgelegd in de Awb, maar feitelijk wordt niet meer dan een waarborg gevraagd om te controleren of verzoeker als gemachtigde namens zijn cliënt handelt.

De reden hiervoor is dat alle informatie die tijdens een klachtonderzoek wordt verzameld, moet worden gedeeld met de indiener van de klacht. Dus ook informatie over degene die zelf betrokken was bij het incident waar verzoeker over klaagt. Daarover mag de politie alleen mededeling doen aan die persoon en niet aan anderen. Om de privacy van de cliënt(en) van verzoeker te waarborgen, wordt daarom gevraagd om een machtiging en een kopie van een ID-bewijs van de cliënt.

In een nadere reactie merkte de politiechef op dat verzoeker vaak een op kladpapier handgeschreven machtiging van zijn cliënt overlegt. Een kopie van het identiteitsbewijs van de cliënt dient voor de politie als waarborg dat hij daadwerkelijk zijn cliënt mag vertegenwoordigen.

### *Ten aanzien van het intakegesprek*

De politie vindt het van belang dat ook de cliënten van verzoeker bij het intakegesprek aanwezig zijn. De klacht gaat tenslotte over de bejegening, houding en/of gedrag van een of meerdere politieambtenaren jegens zijn cliënten. Voor behoorlijke en professionele klachtbehandeling is hoor en wederhoor met alle betrokkenen bij de klacht van belang.

## Oordeel Nationale ombudsman

### *Toetsingskader professionele klachtbehandeling*

De ombudsman heeft de 'Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling' ontwikkeld, waarin staat beschreven wat professionele en behoorlijke klachtbehandeling inhoudt. In deze visie worden de verschillende stappen van klachtbehandeling beschreven. De verschillende stappen zijn:

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 Nationale ombudsman betreft in zijn oordeel met name de stappen 1 (bied toegang) en 2 (verken het probleem).

### *Ten aanzien van kopie legitimatiebewijs*

Ingevolge artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een ieder zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Het bestuursorgaan kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Dit betekent dat verzoeker gerechtigd is om als gemachtigde, namens zijn cliënten een klacht in te dienen bij de politie. De politie mag verzoeker wel om een machtiging vragen. De enige voorwaarde die aan een machtiging kan worden gesteld is dat deze schriftelijk dan wel elektronisch is opgesteld en is ondertekend. Of de machtiging handgeschreven en op kladpapier is opgesteld, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de machtiging. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie niet behoorlijk heeft gehandeld door geen genoegen te nemen met alleen een machtiging maar verzoeker ook te verplichten om een kopie van het legitimatiebewijs van de klager te overleggen.

### *Ten aanzien van het intakegesprek*

Zoals hiervoor is opgemerkt kan een klager zich op grond van artikel 2:1 van de Awb laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Er is geen verplichting om persoonlijk te verschijnen. Dit betekent dat de politie niet behoorlijk heeft gehandeld door aan de klachtbehandeling de voorwaarde te verbinden dat de klager persoonlijk op het intakegesprek moet verschijnen.

Wel plaatst de Nationale ombudsman de volgende kanttekening. Voor een behoorlijke klachtbehandeling is het belangrijk dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze te geven. In de eerste fase van de klachtbehandeling is het persoonlijk contact met een klager een belangrijke voorwaarde voor een behoorlijke klachtbehandeling. Immers deze eerste fase is bedoeld om het probleem te verkennen en er achter te komen wat de kern van de klacht is. Een intakegesprek is hiervoor bij uitstek geschikt. De Nationale ombudsman vindt daarom de vraag gerechtvaardigd waarom een klager niet de moeite wil nemen om zelf met de politie in gesprek te gaan. De Nationale ombudsman hecht er waarde aan om verzoeker mee te geven dat niet alleen van de kant van de politie maar ook van klager een open en coöperatieve opstelling mag worden verwacht.

Alles overziend komt de ombudsman tot de conclusie dat de politie niet in overeenstemming met professionele klachtbehandeling, en daarmee niet behoorlijk, heeft gehandeld.

## **Conclusie**

De klacht over de klachtafhandeling door de politie eenheid is gegrond wegens schending van de normen voor professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen