



nationale ombudsman

Rapport

Klachtafhandeling door de politie zonder contact met klager schiet tekort

Oordeel

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

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gedraging van een politieagent van de politie eenheid Den Haag niet gegrond.

Samenvatting

In het rapport Professionele klachtbehandeling door de politie formuleert de Nationale ombudsman zijn visie op behoorlijke klachtbehandeling. In de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling zijn vijf vuistregels geformuleerd. Een van die vuistregels luidt: "Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger".

De Nationale ombudsman vindt dat voor een goede klachtherkenning een open en nieuwsgierige houding van de klachtbehandelaar noodzakelijk is. Door direct contact met de klager op te nemen krijgt de klachtbehandelaar gelegenheid om door te vragen waar de klacht nu precies over gaat. Op grond van artikel 9:2, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de overheid niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Juist als de politie overweegt om een klacht buiten behandeling te stellen vanwege onvoldoende belang van klager, dan wel het geringe gewicht van de gedraging is het belangrijk om persoonlijk contact op te nemen met de burger. Tijdens dat contact stelt de klachtbehandelaar vast waarover de klager zich concreet wenst te beklagen en of de beslissing om de klacht niet te behandelen inderdaad de juiste is. In het geval de politie besluit een klacht niet in behandeling te nemen, dient zij die beslissing goed en begrijpelijk te motiveren.

In deze zaak heeft de politie gemeend de klacht op grond van artikel 9:2 tweede lid Awb niet ontvankelijk te verklaren zonder te verifiëren bij klager waarop zijn klacht betrekking had. Als contact met klager was opgenomen en duidelijk was geworden dat voor verzoeker de pijn zat in de opmerking van een politieambtenaar, had de politie mogelijk kunnen volstaan met het aanbod van een gesprek met de betrokken politieambtenaar en/of zijn leidinggevende en verder behandeling van de klacht achterwege laten. Nu was de Nationale ombudsman genoodzaakt om een onderzoek in te stellen naar de klacht behandeling én naar de achterliggende gedraging, met voor de verzoeker dezelfde uitkomst,

Bevindingen

De klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn klacht over de wijze waarop hij door een agent van de eenheid Den Haag is bejegend niet door de politie in behandeling is genomen.

Wat is er volgens verzoeker gebeurd

Verzoeker hoorde rond 20:30 uur buiten mensen met stemverheffing praten. Verzoeker zag een politieauto en motor staan. Toen verzoeker vervolgens naar buiten ging zag hij één agent en twee burgers staan. Verzoeker vroeg aan de agent wat er aan de hand was. De agent vertelde hem dat hij zich er niet mee moest bemoeien en naar binnen moest gaan. Verder gaf de agent aan dat hij zijn werk aan het doen was. De agent wees verzoeker daarbij op de avondklok. Verzoeker was verbaasd door de reactie van de agent en bleef nog even staan. Waarop de agent tegen hem zei: *'dan kan jij me wel aan blijven kijken met je waterige oogjes'*, aldus verzoeker. Omdat de twee andere aanwezigen zich er mee gingen bemoeien, besloot verzoeker zich terug te trekken.

Klacht bij de politie

Verzoeker diende bij de politie een klacht in. Hij voelde zich onheus bejegend door de agent die tegen hem zei dat hij zich er niet mee moest bemoeien. De manier waarop de agent hem in het bijzijn van anderen heeft behandeld accepteert verzoeker niet. Verzoeker voelt zich als een kleine jongen behandeld en beschimpt door de agent. Dit met name vanwege de opmerking die de agent maakte. Verzoeker had goede bedoelingen en was bereid de agent te assisteren. De reactie van de agent staat volgens verzoeker niet in verhouding tot de situatie. Verzoeker verwacht een persoonlijk excuus van de agent.

Reactie politie op de klacht

De politie nam de klacht niet in behandeling. Volgens de politie is de gedraging van de agent en het gewicht daarvan onvoldoende om als klacht te behandelen. De politie merkte daarbij op dat verzoeker schrijft dat hij een agent wilde helpen bij de uitoefening van zijn werkzaamheden. De politie liet weten het te waarderen dat verzoeker een oplettende burger is en gaat ervan uit dat hij met de juiste intenties de motoragent wilde helpen.

Reactie verzoeker op klachtafhandeling politie

Na contact met de Nationale ombudsman besloot verzoeker een e-mail naar de politie te sturen. Verzoeker gaf daarin aan dat hij ontevreden is over de reactie van de politie. Verzoeker merkte daarbij op dat zijn klacht erop was gericht dat de agent niet de moeite nam om fatsoenlijk op zijn vraag te reageren. Verder was zijn klacht gericht op de opmerking *'dan kan jij me wel aan blijven kijken met je waterige oogjes'*. Volgens verzoeker bejegende de agent hem daarmee op een denigrerende manier in het bijzijn van anderen.

Reactie politie op e-mailbericht verzoeker

De politie deelde verzoeker mee niet terug te komen op haar beslissing. Wel gaf de politie aan al een verzoek aan het betrokken basisteam was gedaan om met verzoeker contact op te nemen. Dit om het ongenoegen van verzoeker te bespreken. De politie gaf aan dat verzoeker deze ontwikkelingen diende af te wachten.

Onderzoek Nationale ombudsman

Verzoeker wendde zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Hij was niet tevreden met de reactie van de politie. De Nationale ombudsman besloot om een onderzoek in te stellen naar de afhandeling van de klacht én de achterliggende gedraging, te weten, de opmerking van de agent over de waterige oogjes van verzoeker.

Visie betrokken agent

Tijdens een telefoongesprek met een onderzoeker van de Nationale ombudsman gaf de betrokken politieagent zijn visie op het gebeuren. Hij vertelde kort samengevat het volgende: Toen hij stond te praten met twee burgers, zag hij verzoeker aan komen lopen. Hij zag dat verzoeker op korte afstand van hem en de twee burgers bleef staan. Volgens de agent bleek uit niets dat verzoeker de intentie had om te helpen. De agent bevestigde dat hij verzoeker wees op de avondklok. Dit omdat de agent in eerste instantie dacht dat het al na 21:00 uur was.

Verder bevestigde de agent een opmerking over het aankijken met waterige ogen te hebben gemaakt. De agent zei tegen verzoeker: *'Je kan me wel aankijken met waterige ogen, maar er is echt niets aan de hand hier. Je kan gewoon naar huis'*. De opmerking was een constatering van wat de agent zag. De agent had verzoeker meerdere keren erop gewezen dat er niks aan de hand was en dat hij naar huis kon gaan. Verzoeker bleef echter staan staren naar de agent. De agent kreeg het idee dat verzoeker hem niet begreep. Hierdoor maakte de agent de opmerking over het aankijken met waterige ogen. Volgens de agent raakten de twee andere aanwezigen geïrriteerd door de aanwezigheid van verzoeker.

De agent herkende zich niet in de beschrijving die verzoeker van hem gaf in het klachtenformulier. Hij had geen termen gebruikt als 'waar bemoei jij je mee' en verklaarde niet de intentie te hebben gehad om verzoeker op zijn plek te zetten dan wel denigrerend over te komen. Voor de agent is het een gangbare uitdrukking. De opmerking sloeg op wat hij zag gebeuren.

Reactie politie op het verslag van bevindingen

Na het versturen van het verslag van bevindingen ontving de Nationale ombudsman van de politie een reactie. De politie merkte op dat dat elk klachtenformulier onder de aandacht wordt gebracht van het

betrokken basisteam, ongeacht de beslissing om een klacht wel of niet in behandeling te nemen. Toen verzoeker de klachtencoördinator benaderde om zijn ongenoegen te uiten over het niet in behandeling nemen van zijn klacht, bleek dat verzoeker vanuit het betrokken basisteam benaderd was voor een gesprek. Omdat er reeds een informeel gesprek tussen verzoeker en het betrokken basisteam was afgesproken, had aanvullende actie vanuit het taakveld Klachten op dat moment geen meerwaarde.

Verder merkte de politie op dat de betrokken agent er voor had kunnen kiezen om verdere actie naar verzoeker te ondernemen wegens het bemoeilijken van ambtsverrichtingen. Door de ontstane situatie met een opmerking op te lossen en verzoeker te bewegen zijn weg te vervolgen, handelde de agent professioneel en proportioneel. De agent was er alles aan gelegen zijn tijd en aandacht te kunnen geven aan de andere burgers die op dat moment de hulp van de politie hard nodig hadden.

Oordeel Nationale ombudsman

Beoordelingskader

Ten aanzien van de klachtafhandeling door de politie

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de politie besloot om verzoekers klacht niet in behandeling te nemen zonder eerst contact met hem op te nemen. De politie nam daarbij in overweging dat de klacht van verzoeker met name was gericht op dat de agent het aanbod van verzoeker om te assisteren afwees. Door niet samen met verzoeker het probleem te verkennen, miste de politie de kern van de klacht. De klacht van verzoeker was gericht op de wijze waarop hij was bejegend. Het ging verzoeker met name over de in zijn ogen neerbuigende opmerking van de betrokken agent over het aankijken met waterige ogen.

Verder constateert de Nationale ombudsman dat de politie in de beslissing om de klacht niet te behandelen alleen verwees naar de wettelijke bepaling. De politie legde verzoeker verder niet uit waarom er naar haar oordeel sprake was van een te gering belang of gewicht van de gedraging. Door die handelwijze van de politie was het voor verzoeker niet duidelijk waarom zijn klacht over de agent niet in behandeling werd genomen.

Alles overziend komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de politie niet in overeenstemming met het vereiste van luisteren naar de burger handelde en te lichtvaardig besloot om verzoekers klacht niet in behandeling te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht over het gedrag van de agent

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de agent een opmerking over het aankijken met waterige ogen heeft gemaakt. Over de context en achterliggende intenties verschillen de lezingen van de betrokkenen. Verzoeker stelt dat de agent hem op denigrerende manier heeft behandeld en heeft beschimpt in het bijzijn van anderen. Daarentegen zegt de agent geen intentie te hebben gehad om verzoeker te beschimpen. De agent vindt dat hij geen denigrerende opmerking heeft gemaakt. Voor hem was de opmerking enkel een constatering van wat hij zag. De agent zag dat verzoeker naar hem bleef staren, terwijl hij meerdere keren had aangegeven dat verzoeker weg kon gaan. De agent had daardoor het idee dat verzoeker hem nog niet helemaal goed had begrepen.

De ombudsman sluit niet uit dat de betrokken agent enigszins geïrriteerd reageerde op de blijvende aanwezigheid van verzoeker. Maar deze enkele opmerking bevat onvoldoende grond voor het verwijt van verzoeker dat de agent onprofessioneel en onfatsoenlijk handelde. De Nationale ombudsman acht deze klacht daarom niet gegrond.

Conclusie

De klacht over de klachtafhandeling door de politie eenheid Den Haag is gegrond.

De klacht over het gedrag van een politieagent van de eenheid Den Haag is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen