



nationale ombudsman

Rapport

Politie blijft klachtbehandeling weigeren

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politie-eenheid Oost-Nederland gegrond.

Aanleiding

De negenjarige zoon van mevrouw Smit¹ is op 9 juni 2023 na een voorval op het schoolplein door de politie meegenomen naar het politiebureau. Op het bureau voert de politie samen met medewerkers van Veilig Thuis een gesprek met hem. Mevrouw Smit ontdekt dit op het moment dat zij haar zoon van school wil ophalen.

De klacht van mevrouw Smit bij de politie

Mevrouw Smit dient hierover een klacht in bij de politie. Zij vindt dat de politie haar meteen had moeten informeren over het meenemen van haar zoon zodat zij aanwezig kon zijn bij het gesprek op het bureau.

De reactie van de politie

De politie neemt de klacht van mevrouw Smit in behandeling en organiseert een bemiddelingsgesprek. Dit gesprek eindigt niet positief. De emoties lopen hoog op en één van de aanwezige politiemedewerkers wordt erg boos tijdens het gesprek. Mevrouw Smit en haar begeleidster gaan weg omdat ze zich niet meer veilig voelen. Voor dit voorval biedt de politie haar excuses aan. Daarnaast stuurt de politie mevrouw Smit een brief met de mededeling dat haar klacht niet verder wordt behandeld. Daarover schrijft de politie dat er na onderzoek naar de klacht geen aanleiding bestaat om het optreden van de betrokken politiemedewerkers als onprofessioneel aan te merken. Het optreden van de betrokken medewerkers valt volgens de politie geheel binnen de taakstelling van de politie.

Eerste tussenkomst van de Nationale ombudsman

Mevrouw Smit vindt deze conclusie onbegrijpelijk en wendt zich daarom eind 2023 tot de Nationale ombudsman. Medewerkers van de ombudsman nemen vervolgens contact op met de politie met het verzoek om de klacht van mevrouw Smit verder te behandelen en voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. De politie voldoet niet aan dit verzoek.

In plaats daarvan stuurt de politie mevrouw Smit een nieuwe brief. Daarin staat opnieuw dat haar klacht niet verder in behandeling wordt genomen. De politie geeft daarvoor als reden dat mevrouw Smit daar onvoldoende belang bij heeft. Daarover schrijft de politie: *'De politie heeft gehandeld binnen de kaders zoals dat van hen mag worden verwacht, waarbij de zorg en welzijn voor uw zoon voorop stond. U bent op geen enkele wijze als gevolg van het handelen of nalaten van de politie in uw (rechts-)positie geschonden of op procedurele achterstand gezet.'*

Tweede tussenkomst van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman schrijft de politie vervolgens een brief. Daarin wijst de ombudsman erop dat wij eerder hebben geconstateerd dat de politie klachten regelmatig ten onrechte buiten behandeling stelt. In de brief oordeelt de ombudsman dat de politie dat ook met de klacht van mevrouw Smit heeft gedaan. De reden voor dat oordeel is dat de politie al met klachtbehandeling was gestart en daarbij het inhoudelijke standpunt heeft ingenomen dat de betrokken medewerkers goed hebben gehandeld door mevrouw Smit niet direct te informeren over het meenemen van haar zoon. Op basis van de beschikbare informatie volgt de ombudsman de politie ook niet in haar standpunt dat het belang van mevrouw Smit bij verdere klachtbehandeling niet opweegt tegen het belang van de veiligheid en privacy van haar zoon. Daarbij heeft de ombudsman benadrukt dat klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie niet betekent dat gevoelige

¹ Dit is een fictieve naam.

informatie openbaar wordt of moet worden gemaakt. De politie heeft de klacht van mevrouw Smit daarom ten onrechte buiten behandeling gesteld. Omdat mevrouw Smit niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling heeft de ombudsman de politie dringend verzocht om haar klacht alsnog voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie en af te sluiten met een oordeel van de chef van de politie-eenheid.

Ook aan dit dringende verzoek voldoet de politie niet. De chef van de politie-eenheid schrijft daarover: *'Vanwege de grote zorgen over de thuissituatie van het zoontje van mevrouw Smit, hebben de betrokken politiemedewerkers er bewust voor gekozen om klaagster niet direct in kennis te stellen dat haar zoon was meegenomen naar het bureau. Ze hebben ervoor gekozen om eerst een beoordeling te laten plaatsvinden door Veilig Thuis. Op het moment dat zijn situatie was beoordeeld en de politiemedewerkers mevrouw Smit in kennis wilden stellen waar haar zoon was, was zij al naar het politiebureau gekomen.'* De politie schrijft ook in de brief dat ze contact heeft gezocht met twee medewerkers van Veilig Thuis Gelderland Zuid met de vraag om te toetsen of het terecht was dat de betrokken politiemedewerkers zorgen hadden over de zoon en daarom niet direct moeder geïnformeerd hebben over het meenemen van de jongen naar het bureau. Deze medewerkers van Veilig Thuis lieten weten dat de betrokken politiemedewerkers zorgvuldig en in het belang van de zoon van mevrouw Smit hebben gehandeld door de situatie eerst door Veilig Thuis te laten beoordelen. Gelet hierop blijft de politie bij het standpunt dat de betrokken politiemedewerkers goed hebben gehandeld door er bewust voor te kiezen mevrouw Smit niet direct te informeren. De politie blijft daarom ook bij de conclusie dat mevrouw Smit onvoldoende belang heeft bij de verdere behandeling van haar klacht. Daarbij merkt de politie nog op dat haar klacht in de kern over een diepgaand verschil van mening gaat. Mevrouw Smit vindt dat de politie haar direct had moeten informeren over het meenemen van haar zoon naar het politiebureau, terwijl de politie vindt dat eerst een beoordeling moest worden gemaakt door Veilig Thuis. Door dit verschil van mening kan en zal (verdere) klachtbehandeling volgens de politie niet bijdragen aan het herstel van vertrouwen, wat het belangrijkste doel van klachtbehandeling is.

Reacties op de weergave van de procedure

De Nationale ombudsman heeft deze weergave van de procedure naar de politie en mevrouw Smit gestuurd. De politie reageerde met twee opmerkingen over aspecten uit eerdere brieven die niet terugkwamen in deze weergave. Deze opmerkingen zijn in het rapport verwerkt. Een opmerking van mevrouw Smit over het verloop van het bemiddelingsgesprek is ook in het rapport verwerkt. Daarnaast liet mevrouw Smit weten het heel naar te vinden dat de politie blijft concluderen dat zij onvoldoende belang heeft bij de verdere behandeling van haar klacht. Zij is nog altijd op zoek naar een inhoudelijk antwoord op haar vragen waarom haar zoon werd meegenomen naar het bureau, waarom het volgens de politie in het belang van haar zoon was om haar niet direct te informeren en waarom de politie haar zoon drie uur lang op het bureau heeft verhoord. Verder heeft zij zelf ook contact gehad met Veilig Thuis en kreeg zij toen juist van een medewerker te horen dat de politie haar wel degelijk had moeten informeren over het meenemen van haar zoon.

De huidige klacht van mevrouw Smit bij de Nationale ombudsman

Mevrouw Smit klaagt erover dat de politie-eenheid Oost-Nederland haar klacht niet verder heeft behandeld. Ze snapt niet waarom de politie weigert haar klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Ze vindt het vervelend dat er nu zo'n discussie is ontstaan over het proces van klachtbehandeling terwijl ze juist graag duidelijkheid wil over de inhoud van haar klacht. Het blijft op deze manier onduidelijk wat er precies gebeurd is op de dag dat haar zoon werd meegenomen naar het bureau en waarom.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Toetsingskader

De politie heeft de klacht van mevrouw Smit buiten behandeling gesteld op grond van artikel 9:8, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin staat:

'Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.'

'Kennelijk' houdt in dat dit direct, dus zonder nader onderzoek, duidelijk is.

Verder staat in artikel 67a van de Politiewet 2012:

- '1. Met de behandeling van en advisering over klachten zijn belast een of meer commissies, bestaande uit onafhankelijke leden.*
- 2. Het eerste lid is niet van toepassing indien na behandeling door [...] de politiechef naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.'*

Hieruit blijkt dat de hoofdregel is dat de onafhankelijke klachtencommissie belast is met de behandeling en advisering van klachten over de politie. Van die hoofdregel kan alleen worden afgeweken als de politie niet verplicht is de klacht te behandelen, bijvoorbeeld op grond van artikel 9:8 tweede lid, van de Awb, of als naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport 'Professionele klachtbehandeling door de politie' uitgewerkt wat burgers van de klachtbehandeling door de politie mogen verwachten.² In dat rapport heeft de ombudsman ook geconstateerd dat de politie klachten soms buiten behandeling stelt omdat het belang van de klager kennelijk onvoldoende is, terwijl de politie eigenlijk wil uitdrukken dat zij vindt dat de klacht ongegrond is. De ombudsman heeft destijds al geoordeeld dat dat een onjuiste toepassing is van artikel 9:8, tweede lid, van de Awb. Als een klacht buiten behandeling wordt gesteld omdat iemand kennelijk onvoldoende belang heeft, wordt geen oordeel gegeven over de gedraging. Dit betekent dat als de politie wél een oordeel geeft over de gedraging, de klacht niet meer buiten behandeling kan worden gesteld.

Toetsing

In dit geval oordeelt de Nationale ombudsman dat de politie de klacht van mevrouw Smit ten onrechte buiten behandeling heeft gesteld. De politie heeft herhaaldelijk een inhoudelijk oordeel gegeven over de gedraging waar mevrouw Smit over klaagt. De politie heeft zich namelijk steeds op het standpunt gesteld dat de betrokken medewerkers goed hebben gehandeld door er bewust voor te kiezen mevrouw Smit niet direct te informeren over het meenemen van haar zoon naar het bureau. Gelet op dat standpunt kon de politie de klacht niet meer buiten behandeling stellen onder verwijzing naar artikel 9:8, tweede lid, van de Awb.

De genoemde omstandigheid dat (verdere) klachtbehandeling volgens de politie niet kan en zal bijdragen aan het herstel van vertrouwen, is ook geen geldige reden om de klacht van mevrouw Smit niet verder te behandelen. Die reden om een klacht niet (verder) te behandelen staat niet in de wet en zou daarom een beperking betekenen van het recht op klachtbehandeling dat mevrouw Smit toekomt op basis van de Awb.

Verder blijkt uit de dossierstukken duidelijk dat mevrouw Smit niet tevreden is over hoe de politie haar klacht tot nu toe heeft behandeld. Uit artikel 67a van de Politiewet 2012 volgt in dat geval dat haar klacht moet worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Dat heeft de politie niet gedaan.

² Rapport van de Nationale ombudsman 2021/002.

Gelet op het voorgaande heeft de politie gehandeld in strijd met artikelen 9:8, tweede lid, van de Awb en 67a van de Politiewet 2012.

De conclusie

De klacht over de klachtbehandeling door de politie is gegrond.

De aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de politie-eenheid Oost-Nederland de aanbeveling om de klacht van mevrouw Smit alsnog volledig te behandelen en dus de onafhankelijke klachtencommissie om advies te vragen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen