



nationale ombudsman

Rapport

Klachtbehandeling door de politie gaat verschillende keren mis

Het oordeel

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

Aanleiding

Meneer Verhoeven¹ wilde aangifte doen tegen een zorgverlener die thuiszorg had verleend aan zijn echtgenote. Hij had de zorgovereenkomst beëindigd omdat hij niet tevreden was over de geleverde zorg. Maar de zorgverlener weigerde de huissleutel terug te geven aan meneer Verhoeven. Op 1 november 2020 belde meneer Verhoeven daarover met het Regionaal Service Centrum van de politie-eenheid Midden-Nederland. De politiemedewerker die meneer Verhoeven sprak, vertelde dat hij ging proberen te bemiddelen in de kwestie. De medewerker stuurde een e-mail naar de zorgverlener met de mededeling dat de huissleutel moest worden teruggegeven, omdat meneer Verhoeven anders aangifte van verduistering zou doen.

De volgende dag belde de politiemedewerker met de zorgverlener. Na dat gesprek belde hij meneer Verhoeven. Hij vertelde meneer Verhoeven dat de zorgverlener de huissleutel pas wilde teruggeven als hij de factuur van de gewerkte uren had goedgekeurd richting de Sociale Verzekeringsbank (hierna: de SVB). De politiemedewerker gaf daarbij de uitleg dat iemand iets mag achterhouden als een factuur nog niet is betaald. Meneer Verhoeven was het niet eens met het verhaal van de politiemedewerker. Hij merkte op dat hij de factuur allang had goedgekeurd en dat hij niet ging over het (moment van) uitbetalen van die factuur door de SVB. Hij wilde verder geen bemiddeling door de politie. Hij wilde gewoon zijn huissleutel terug. Meneer Verhoeven vertelde de politiemedewerker dat hij aangifte wilde doen van verduistering en dat als dat niet bij de politie kon, hij dat bij het Openbaar Ministerie (hierna: het OM) zou doen. Toen de politiemedewerker hem vertelde dat ook dat niet kon, zei meneer Verhoeven dat hij dan een klacht zou indienen. Vervolgens beëindigde de politiemedewerker het gesprek.

De klacht van meneer Verhoeven bij de politie

Meneer Verhoeven klaagde bij de politie onder andere dat de politiemedewerker hem tijdens de telefoongesprekken onheus had bejegend en dat de politiemedewerker de zorgverlener onterecht en bovendien onjuist juridisch advies had gegeven.

De reactie van de politie

Tijdens de behandeling van de klacht door de politie, stelde de klachtbehandelaar zich eerst op het standpunt dat de politiemedewerker slechts had proberen te bemiddelen en dat er van het geven van (onjuist juridisch) advies aan de zorgverlener geen sprake was geweest. Meneer Verhoeven was het daar niet mee eens en schakelde een advocaat in om de klachtenprocedure verder te voeren namens hem.

Vervolgens ontving de teamchef van de politiemedewerker de klacht van meneer Verhoeven. Zij beluisterde de geluidsopnames die waren gemaakt van de telefoongesprekken en constateerde dat de politiemedewerker niet correct had gehandeld. De teamchef koppelde dit terug aan de klachtbehandelaar. Die informeerde vervolgens de advocaat van meneer Verhoeven hierover. Maar een schriftelijk excuus van de politie aan meneer Verhoeven bleef uit. Mede daardoor was meneer Verhoeven niet tevreden over de klachtbehandeling. Hij verzocht de politie daarom om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. Daarbij vulde hij zijn oorspronkelijke klacht aan met een klacht over de wijze waarop de klachtbehandelaar zijn klacht had behandeld. Meneer Verhoeven vond dat de klachtbehandelaar zich onvoldoende kritisch had opgesteld ten opzichte van de handelingen van de politiemedewerker en de klachtenprocedure onvoldoende had gevolgd.

Voorafgaand aan de hoorzitting bij de klachtencommissie wees meneer Verhoeven erop dat de uitkomsten van het onderzoek van de teamchef niet in het dossier zaten en dat de geluidsopnames en/of transcripties

¹ Dit is een fictieve naam.

van zijn telefoongesprekken met de politiemedewerker niet waren gedeeld. Meneer Verhoeven verzocht de commissie het dossier compleet te maken. Tijdens de hoorzitting vroeg meneer Verhoeven zich hardop af waarom de geluidsopnames en/of transcripties werden achtergehouden.

In haar advies constateerde de klachtencommissie dat de politiemedewerker zijn boekje ver te buiten was gegaan door een bemiddelingspoging te starten en de zorgverlener (onjuist juridisch) advies te geven. De commissie adviseerde de politie daarom deze klacht gegrond te verklaren. De commissie adviseerde de politie ook om de klacht over de houding van de klachtbehandelaar en het onvoldoende volgen van de klachtenprocedure gegrond te verklaren. Over de bejegeningssklacht onthield de commissie zich van het geven van een advies. Daarover merkte de commissie op dat haar geen geluidsopnames en/of transcripties van de telefoongesprekken waren verstrekt. De politie volgde het advies van de commissie en bood excuses aan voor het onjuiste handelen van de politiemedewerker en de klachtbehandelaar.

Tussenkomen van de Nationale ombudsman

Meneer Verhoeven was niet tevreden met deze uitkomst en benaderde de Nationale ombudsman. Meneer Verhoeven vond het niet juist dat bij de behandeling van zijn bejegeningssklacht geen gebruik was gemaakt van geluidsopnames en/of transcripties van de door de politiemedewerker gevoerde telefoongesprekken. De klachtencommissie had daar volgens hem eenvoudig om kunnen verzoeken. Het was immers duidelijk dat de politie daarover beschikte omdat de teamchef er al naar had geluisterd. Op verzoek van de Nationale ombudsman heeft de politie de bejegeningssklacht vervolgens opnieuw behandeld. De politie verzocht de klachtencommissie om een aanvullend advies en stelde daarbij geluidsopnames van de telefoongesprekken tussen meneer Verhoeven en de politiemedewerker beschikbaar.

De klachtencommissie heeft die opnames beluisterd en de politie geadviseerd de bejegeningssklacht ongegrond te verklaren. De politiemedewerker had volgens de commissie geen onfatsoenlijke bewoordingen gebruikt tijdens die gesprekken. Verder achtte de commissie de manier waarop de politiemedewerker het gesprek had beëindigd niet onbegrijpelijk. Dat gebeurde namelijk nadat de politiemedewerker had gezegd dat het niet mogelijk was om bij het OM aangifte van verduistering te doen en meneer Verhoeven daarop reageerde door te zeggen dat het dan 'klaar' was. De politie volgde het advies van de commissie en verklaarde de bejegeningssklacht ongegrond.

Meneer Verhoeven was opnieuw niet tevreden over deze uitkomst en wendde zich weer tot de Nationale ombudsman. Hij vond dat de politie hem in de gelegenheid had moeten stellen om kennis te nemen van de geluidsopnames of transcripties daarvan zodat hij daarop kon reageren. Verder vond hij dat de politie ook de geluidsopname van het gesprek tussen de politiemedewerker en de zorgverlener had moeten betrekken omdat de politiemedewerker zich in dat gesprek mogelijk ook onheus over hem had uitgelaten. Meneer Verhoeven klaagde tot slot ook over de lange duur van de procedure. Hij was inmiddels al ruim twee jaar met de zaak bezig.

De Nationale ombudsman heeft de politie vervolgens verzocht de bejegeningssklacht nóg een keer te behandelen. Daarbij heeft de Nationale ombudsman de politie meegedeeld dat de behandeling van de klacht te lang had geduurd, de politie niet alle relevante informatie bij de eerdere behandeling had betrokken en het beginsel van hoor en wederhoor onvoldoende had toegepast. De politie heeft gevolg gegeven aan dit verzoek en de klachtencommissie om een tweede aanvullend advies verzocht.

In het tweede aanvullende advies heeft de klachtencommissie de politie opnieuw geadviseerd de bejegeningssklacht ongegrond te verklaren. De commissie achtte twee opmerkingen van de politiemedewerker tijdens het gesprek met de zorgverlener ongelukkig. Zo had de politiemedewerker op enig moment gezegd: 'Wat een nare man!', daarbij waarschijnlijk doelend op meneer Verhoeven. Even later had de politiemedewerker daaraan toegevoegd: 'Dat is op zijn zachts uitgedrukt'. Dit leek volgens de commissie op meepraten met de zorgverlener in negatieve zin. De politiemedewerker had hierin onvoldoende

terughoudendheid betracht. Maar volgens de commissie maakte dit het optreden van de politiemedewerker nog niet klachtwaardig. Verder adviseerde de commissie de politie om de klacht van meneer Verhoeven over de lange duur van de klachtprocedure gegrond te verklaren. De politie volgde het advies van de commissie en bood excuses aan voor de lange duur van de klachtprocedure.

Reacties op de weergave van de procedure

De Nationale ombudsman heeft deze weergave van de procedure naar de politie en meneer Verhoeven gestuurd. Meneer Verhoeven liet weten daarover geen opmerkingen te hebben. De politie maakte twee opmerkingen over de lange duur van de klachtbehandeling. De eerste ging over een stappenplan voor de verdere behandeling van de klacht dat de politie had opgenomen in de brief na de eerste tussenkomst van de ombudsman. De laatste drie stappen van dat plan zijn niet gezet omdat een reactie van meneer Verhoeven uitbleef. Die stappen zagen echter op de afhandeling van het verzoek om schadevergoeding van meneer Verhoeven. Omdat dit rapport gaat over de klachtbehandeling door de politie, is deze opmerking niet in het rapport verwerkt. De tweede opmerking van de politie ging over de communicatie met de ombudsman. Het was voor de politie lange tijd onduidelijk dat de ombudsman de klacht nog steeds in behandeling had. De ombudsman kan deze opmerking volgen. De communicatie over de klacht van meneer Verhoeven had voortvarender gemoeten. Maar dit is voor de beoordeling van de klacht niet relevant. Daarom is deze opmerking niet verder in het rapport verwerkt.

De huidige klacht van meneer Verhoeven bij de Nationale ombudsman

Meneer Verhoeven is ook met deze laatste reactie van de politie niet tevreden. Hij klaagt over hoe de politie-eenheid Midden-Nederland zijn klacht heeft behandeld. Zijn klacht was niet alleen dat de politie te lang heeft gedaan over de behandeling van zijn klacht, maar ook dat de politie niet direct alle relevante informatie bij het klachtonderzoek heeft betrokken en in strijd met het beginsel van hoor en wederhoor heeft gehandeld. Alleen door zijn vasthoudendheid en pas na herhaalde tussenkomst van de Nationale ombudsman heeft hij kennis kunnen nemen van de inhoud van de gevoerde telefoongesprekken. Verder doet het korte en zakelijke oordeel van de politie dat de klachtbehandeling te lang heeft geduurd en de schriftelijke excuses die daarvoor zijn aangeboden volgens meneer Verhoeven geen recht aan zijn jarenlange inspanningen voor een behoorlijke behandeling van zijn klacht.

Daarnaast klaagt meneer Verhoeven over de ongegrondverklaring van zijn bejegeningssklacht. Volgens hem was wel degelijk sprake van onheuse bejegening door de politiemedewerker tijdens de verschillende telefoongesprekken. Een van zijn eigen gesprekken met de politiemedewerker werd uit het niets beëindigd en in het telefoongesprek met de zorgverlener heeft de politiemedewerker zich niet alleen zelf onfatsoenlijk over hem uitgelaten, maar heeft hij ook in negatieve zin meegepraat.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman beoordeelt de klachten van meneer Verhoeven hieronder. De ombudsman gaat daarbij eerst in op de klacht over de klachtbehandeling door de politie en daarna op de klacht over de bejegening door de politiemedewerker tijdens de telefoongesprekken. Dit betekent dat de ombudsman niet ingaat op de door de politiemedewerker gestarte bemiddelingspoging of het gegeven advies aan de zorgverlener, en ook niet op de houding van de klachtbehandelaar tijdens de informele behandeling van de klacht van meneer Verhoeven. De reden hiervoor is dat de politie de klachtonderdelen die hierover gingen in een eerder stadium gegrond heeft verklaard.

De klacht over de klachtbehandeling door de politie

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Dat houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

De ombudsman is van oordeel dat de politie in strijd heeft gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Uit de stukken blijkt dat de politie al tijdens de informele behandeling van de klacht gebruik heeft gemaakt van de geluidsopnames van de telefoongesprekken. Meneer Verhoeven heeft de politie hier ook op gewezen voordat de klachtencommissie voor het eerst advies uitbracht. Gelet hierop had de politie meneer Verhoeven tijdens de verdere behandeling van zijn klacht in de gelegenheid moeten stellen om kennis te nemen van die geluidsopnames of transcripties daarvan en hem de kans moeten geven om daarop te reageren. Meneer Verhoeven heeft die kans pas gekregen na herhaaldelijke tussenkomst van de ombudsman, toen de klacht voor de derde keer werd voorgelegd aan de klachtencommissie. Dat is niet behoorlijk. Helemaal omdat de ombudsman al in 2021 aandacht heeft gevraagd bij de politie voor het doen van goed onderzoek, waarbij ook specifiek is gewezen op het belang van hoor en wederhoor.² De politie en/of klachtencommissie moeten in beginsel kennisnemen van alle informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daarop volgende oordeelsvorming. Daarbij moet actief naar relevante informatie worden gezocht en moeten betrokkenen de gelegenheid krijgen op elkaars standpunt te reageren. Dat is in dit geval niet goed gegaan. De politie had de klachtencommissie al transcripties van de geluidsopnames kunnen geven toen de commissie voor het eerst om advies werd gevraagd. Daarnaast had de klachtencommissie ook zelf nog om de transcripties kunnen vragen voordat zij zich na de eerste hoorzitting onthield van het geven van advies over de bejegeningssklacht.

Verder is de ombudsman van oordeel dat de politie de klacht van meneer Verhoeven over de klachtbehandeling te beperkt heeft opgevat. De gemaakte excuses voor de lange behandelduur zijn daarom niet toereikend. De ombudsman heeft eerder aandacht gevraagd bij de politie voor het belang van het verkennen van de klacht bij het begin van de klachtbehandeling.³ In dit geval blijkt uit de stukken duidelijk dat de klacht van meneer Verhoeven niet alleen over de lange behandelduur ging, maar ook over de manier waarop met de geluidsopnames en transcripties daarvan is omgegaan. De politie heeft dit niet onderkend en dan kunnen er misverstanden ontstaan. In dit geval heeft het ertoe geleid dat bij meneer Verhoeven de indruk is ontstaan dat de politie zich er uiteindelijk makkelijk van af wilde maken met korte zakelijke excuses. Wat hier mogelijk aan heeft bijgedragen is de lange duur van de procedure en het feit dat de politie de klachtencommissie op drie verschillende momenten om advies heeft gevraagd. Onder deze omstandigheden was het goed geweest als de politie bij het gegrond verklaren van deze klacht en het maken van excuses

² Rapport van de Nationale ombudsman 2021/002.

³ Rapport van de Nationale ombudsman 2021/002.

persoonlijk contact had opgenomen met meneer Verhoeven. Op die manier was aan het einde van de klachtbehandeling alsnog duidelijk geworden dat er nog ongenoegen resteerde en waar dat in zat.

De klacht is gegrond.

De klacht over de bejegening door de politiemedewerker tijdens de telefoongesprekken

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van fatsoenlijke bejegening. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit houdt in dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie in strijd heeft gehandeld met dit behoorlijkheidsvereiste. Deze klacht gaat ten eerste over de bejegening tijdens de telefoongesprekken tussen meneer Verhoeven en de politiemedewerker. In de transcripties van de geluidsopnames ziet de Nationale ombudsman, net zoals de onafhankelijke klachtencommissie, geen aanleiding voor de conclusie dat de politiemedewerker onfatsoenlijke bewoordingen heeft gebruikt tijdens die gesprekken. Wat betreft de manier waarop het tweede telefoongesprek tussen meneer Verhoeven en de politiemedewerker is beëindigd ligt dat anders. In navolging van het advies van de commissie heeft de politie deze klacht ongegrond verklaard. Volgens de politie is het niet onbegrijpelijk dat de politiemedewerker het gesprek had beëindigd nadat meneer Verhoeven had gezegd dat het 'klaar' was en dat hij een klacht wilde indienen. Maar daarbij heeft de politie niet betrokken dat meneer Verhoeven deze opmerking maakte nadat hij onjuiste informatie had gekregen over de onmogelijkheid om aangifte te doen en dat de politiemedewerker het gesprek zonder nadere uitleg abrupt beëindigde. Dit maakt dat het telefoongesprek volgens de Nationale ombudsman toch onbehoorlijk is beëindigd.

Verder volgt de Nationale ombudsman de politie niet in haar oordeel over de uitspraken van de politiemedewerker tijdens het telefoongesprek met de zorgverlener. Door het advies van de onafhankelijke klachtencommissie over te nemen heeft de politie erkend dat de politiemedewerker twee ongelukkige uitspraken heeft gedaan en onvoldoende terughoudendheid heeft betracht. Daarmee heeft de politiemedewerker de indruk gewekt dat in negatieve zin werd meegepraat met de zorgverlener over meneer Verhoeven. Dan is het niet passend om de klacht ongegrond te verklaren.

De klacht is gegrond.

Conclusie

De klacht over de klachtbehandeling door de politie is gegrond.

De klacht over de bejegening door de politiemedewerker tijdens de telefoongesprekken is ook gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen