



nationale ombudsman

Rapport

Politie begrenst niet zorgvuldig

Het oordeel

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

De aanleiding en de klacht van meneer Willems¹ bij de politie

Meneer Willems is na een incident naar een cellencomplex gebracht door de politie. Volgens meneer Willems heeft de politie hem toen gemarteld. Hierover heeft meneer Willems op 11 januari 2025 een klacht ingediend bij de politie-eenheid Midden-Nederland. Meneer Willems klaagt onder andere dat de politie geen rekening heeft gehouden met zijn medische omstandigheden. Zo is er geen arts langs geweest terwijl hij daar direct naar heeft gevraagd omdat hij ernstig ziek is. Verder klaagt meneer Willems dat de aanwezige politiemedewerkers hem die avond en nacht hebben getreiterd. Hij werd vervoerd in een busje zonder verwarming terwijl het buiten vroom. Ook reageerden de aanwezige politiemedewerkers niet op zijn verzoeken om identificatie en het maken van opnames en hebben de politiemedewerkers hem uit zijn slaap gehouden met gebruik van de intercom.

De eerste reactie van de politie

De politie neemt de klacht van meneer Willems niet in behandeling. Volgens de politie heeft meneer Willems zijn klacht namelijk te laat ingediend. Het verblijf in het cellencomplex was een jaar geleden op het moment dat de klacht werd ingediend. De politie verwijst hierbij naar artikel 9:8, lid 1, sub b, van de Algemene wet bestuursrecht.

Tussenkomst van de Nationale ombudsman

Meneer Willems is het hier niet mee eens. Hij vindt dat hij zijn klacht op tijd heeft ingediend en dat de politie die dus ten onrechte weigert te behandelen. Hij wendt zich daarom tot de Nationale ombudsman.

Medewerkers van de Nationale ombudsman zoeken vervolgens contact met de politie. Daarbij worden de oorspronkelijke klacht van meneer Willems en de ontvangstbevestiging opgevraagd. Uit deze stukken blijkt dat meneer Willems zijn klacht een paar uur voor het verstrijken van de termijn van een jaar heeft ingediend. De Nationale ombudsman wijst de politie hierop en verzoekt de politie opnieuw naar de klacht van meneer Willems te kijken.²

De tweede reactie van de politie

De politie geeft gehoor aan dit verzoek en stuurt meneer Willems op 13 maart 2025 een nieuwe brief over zijn klacht. Daarin laat de politie weten de klacht opnieuw te hebben bekeken maar dat opnieuw is besloten die niet in behandeling te nemen. De politie schrijft dat meneer Willems zich in reactie op de brief over de jaartermijn grievend en ontoelaatbaar heeft geuit tegen de klachtbehandelaar. Omdat meneer Willems dit gedrag volgens de politie ook bij andere klachten laat zien, wordt besloten de klacht niet in behandeling te nemen. Daarbij merkt de politie nog op dat klachtbehandeling alleen kan plaatsvinden op basis van wederzijds respect en vertrouwen. Dit respect en vertrouwen heeft meneer Willems volgens de politie meermaals geschonden in zijn e-mails.

¹ Dit is een fictieve naam.

² Voor de volledigheid merkt de Nationale ombudsman hierbij op dat dit niet anders was geweest als de klacht een paar uur na het verstrijken van de termijn van een jaar zou zijn ingediend. Het enkele feit dat er meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging plaatsvond, vindt de ombudsman namelijk onvoldoende reden om een klacht buiten behandeling te laten. Ook na de jaartermijn moet de politie kijken wat mogelijk is om het probleem van burgers te verkennen en serieus overwegen of van de klacht kan worden geleerd.

De huidige klacht van meneer Willems bij de Nationale ombudsman

Naar aanleiding van de brief van 13 maart 2025 klaagt meneer Willems erover dat de politie-eenheid Midden-Nederland zijn klacht van 11 januari 2025 niet heeft behandeld. Hij vindt niet dat hij zich grievend en ontoelaatbaar heeft geuit. Hij was ontevreden over de onterechte verwijzing naar de jaartermijn en heeft dat laten blijken. Maar daarbij heeft hij geen grensoverschrijdende taal gebruikt.

Reacties van meneer Willems en de politie

De Nationale ombudsman heeft een eerdere versie van dit rapport voorgelegd aan meneer Willems en de politie zodat zij daarop konden reageren. Doel daarvan is het voorkomen van fouten in de weergave van de aanleiding van de klacht en de procedure tot nu toe. Eventuele fouten zouden namelijk kunnen doorwerken in het oordeel van de Nationale ombudsman. Meneer Willems en de politie hebben allebei van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De opmerkingen van meneer Willems over hoe hij werd vervoerd naar het cellencomplex en wat er tijdens zijn verblijf daar is gebeurd, zijn in dit rapport verwerkt. De reactie van de politie niet. Die reactie bevat namelijk vooral nieuwe informatie. De politie schrijft over het aantal klachten dat meneer Willems sinds 2021 heeft ingediend, citeert passages uit eerdere (klacht)mails en laat ons weten dat meneer Willems de afgelopen jaren meerdere keren is verzocht zijn taalgebruik aan te passen. Deze informatie is echter niet eerder met meneer Willems gedeeld en staat ook niet in de brief van de politie van 13 maart 2025 waarin zij meneer Willems informeerden over de beslissing om zijn klacht niet in behandeling te nemen. Bij de beoordeling van de klacht gaat de Nationale ombudsman daarom uit van de schriftelijke reactie van de politie op de klacht van 11 januari 2025.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Toetsingskader

De Nationale ombudsman toetst of de weigering van de politie de klacht van meneer Willems in behandeling te nemen zorgvuldig is. Dat doet de Nationale ombudsman in dit geval aan de hand van 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.

In de brochure 'zorgvuldig begrenzen' heeft de Nationale ombudsman uitgewerkt hoe de overheid invulling kan geven aan dit behoorlijkheidsvereiste als sprake is van aanhoudend en/of grensoverschrijdend (klaag)gedrag.³ Een belangrijk onderdeel hiervan is het contact tussen de overheid en de burger voorafgaand aan de maatregel waarmee het contact wordt beperkt. In de meeste gevallen is een (orde)gesprek de beste manier om dit te doen, maar in sommige gevallen ligt het versturen van een waarschuwingsbrief meer voor de hand. Door dit contact wordt voor de burger duidelijk welk specifieke gedrag volgens de overheid onacceptabel is en krijgt de burger de kans om dat gedrag te veranderen. Daarnaast biedt dit contact de overheid de kans om de burger te informeren over de gevolgen van herhaling van het gedrag en kunnen er omstandigheden worden geconstateerd die leiden tot matiging van de voorgenomen maatregel. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de overheid zonder voorafgaand contact een maatregel nemen om het contact met een burger te beperken. Dat kan bijvoorbeeld als strafrechtelijke grenzen worden overschreden. Dit proces is in de brochure uitgewerkt aan de hand van de volgende vijf stappen:

³ Te vinden op onze website.

1. Signaleer - bepaal met welk gedrag je te maken hebt door de feiten te beschrijven.
2. Analyseer en concludeer - krijg inzicht in het gedrag van de burger en je eigen handelen.
3. Beslis - neem een zorgvuldige beslissing over hoe en waarmee de burger nog bij je terecht kan.
4. Informeer - communiceer duidelijk en transparant over de beslissing.
5. Blijf alert - blijf consequent in het handelen en contact met de burger.

In de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2025 heeft de politie vastgelegd dat zij in voorkomende gevallen volgens de brochure 'zorgvuldig begrenzen' handelt.

Toetsing

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie in strijd heeft gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste van 'fair play'. Ten eerste blijkt uit de brief van de politie van 13 maart 2025 niet dat er een (orde)gesprek met meneer Willems is gevoerd of dat hem eerst een waarschuwingsbrief is gestuurd. De politie besloot direct zijn klacht niet te behandelen terwijl de politie daarbij niet liet weten dat en waarom sprake was van een uitzonderlijk geval. Ten tweede heeft de beslissing om de klachtbehandeling volledig te stoppen een definitief in plaats van een tijdelijk karakter en staat in de brief van 13 maart 2025 niet welk specifieke gedrag van meneer Willems volgens de politie onacceptabel is. De politie schreef daarin alleen in het algemeen over 'grievende en ontoelaatbare' uitingen in e-mails. Hierdoor is van zorgvuldig begrenzen geen sprake.

Wat verder opvalt is dat de politie de stappen van zorgvuldig begrenzen in omgekeerde volgorde lijkt te doorlopen. In reactie op de eerdere versie van het rapport stuurde de politie de Nationale ombudsman een uitgebreide brief met een beschrijving van de situatie, de kenmerken van het contact met meneer Willems, een analyse daarvan en een conclusie. Dit zijn de eerste twee stappen van zorgvuldig begrenzen, terwijl de beslissing om de klacht van meneer Willems niet te behandelen toen al was genomen en deze informatie niet met hem is gedeeld. Ook dit maakt dat de politie meneer Willems niet op een zorgvuldige manier heeft begreind.

Gelet op het voorgaande doet de Nationale ombudsman de politie de aanbeveling de klacht van meneer Willems alsnog inhoudelijk te behandelen. Als de politie op enig moment tot de conclusie komt dat er voldoende redenen zijn om het contact met meneer Willems te beperken, dient zij volgens de brochure 'zorgvuldig begrenzen' te handelen.

Conclusie

De klacht over het weigeren van klachtbehandeling door de politie is gegrond.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman doet de politie-eenheid Midden-Nederland de aanbeveling om de klacht van meneer Willems alsnog inhoudelijk te behandelen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen