



nationale ombudsman

Rapport

Politie handelt onzorgvuldig bij klachtbehandeling en begrenzing van klager

Het oordeel

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

Inleiding

Dit rapport gaat over de klachten van de heer Evers¹ over politie-eenheid Oost-Nederland. De Nationale ombudsman deed onderzoek op basis van de volgende klachtomschrijving.

De heer Evers klaagt over de klachtbehandeling van de politie. Ten eerste klaagt hij over de behandeling van zijn klacht over de reactie van de politie op zijn aangiften en meldingen. Hij vindt dat zijn klacht inhoudelijk niet is behandeld. Ook vindt hij het onterecht dat hij als reactie op zijn klacht een stopbrief heeft ontvangen, waarin onder andere staat dat de politie niet meer op hem zal reageren. Ten tweede klaagt hij over de behandeling van zijn klacht over het telefoongesprek. Hij vindt dat hij van de politie een (inhoudelijke) reactie had moeten krijgen op zijn klacht over het telefoongesprek.

De achtergrond

De heer Evers doet bij de politie-eenheid Oost-Nederland meerdere aangiften en meldingen van vernieling van zijn tuin. Ook op 26 juli 2024 doet hij hiervan aangifte. Op 30 juli 2024 ontvangt hij een brief van de politie. Hierin staat het volgende: *'Wij hebben u hierover gebeld en u uitgelegd waarom u hiervan geen aangifte kunt doen.'* Omdat meneer Evers niet gebeld was, belt hij zelf naar de politie om meer uitleg over de brief te krijgen. De politie zegt volgens de heer Evers dat zou worden nagevraagd of de uitleg (alsnog) kan worden gegeven. Een aantal dagen later belt hij zelf opnieuw naar de politie, omdat hij nog niets heeft gehoord. Dit telefoongesprek verloopt volgens de heer Evers onprettig. Hij dient hierover nog dezelfde dag een klacht in bij de politie.

De klacht bij de politie

De klacht van de heer Evers bestaat uit twee onderdelen. Ten eerste klaagt hij erover dat de politiemedewerker hem tijdens het telefoongesprek niet netjes behandelde. Ten tweede klaagt de heer Evers erover dat de politie – meer specifiek de wijkagent – onvoldoende op zijn meldingen en aangiften van vernieling reageert.

De reactie van de politie

De politie stuurt een brief naar de heer Evers. Deze brief is ondertekend door de chef van team Veluwe-West. In deze brief staat – samengevat – het volgende:

De politie neemt de klacht over de reactie van de politie op zijn aangiften en meldingen niet in behandeling, omdat het gewicht van de gedraging onvoldoende is. Hierbij verwijst de politie naar artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).² De teamchef schrijft dat uit zijn bevindingen *'namelijk'* blijkt dat de heer Evers bovenmatig veel meldingen van vernieling doet, dat iedere keer onvoldoende informatie voorhanden is om tot een bewijsbare zaak te komen en dat hij al meerdere keren het advies heeft gekregen om contact op te nemen met de woningcorporatie en/of buurtbemiddeling. In de brief staat dat als hij aangifte wil doen van strafbare feiten, hij via het algemene telefoonnummer een afspraak kan maken. Tot slot schrijft de teamchef het volgende: *'Alle nog te ontvangen correspondentie van u, met betrekking tot klachten over de vernielingen, zal ter kennisname worden aangenomen. Deze worden niet in behandeling genomen en hierop zal ook niet meer inhoudelijk worden gereageerd.'*

¹ Dit is een fictieve naam.

² Artikel 9:8 lid 2 Awb: '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.'

De heer Evers wendt zich tot de Nationale ombudsman

De heer Evers wendt zich tot de Nationale ombudsman. Hij klaagt over de manier waarop de politie zijn klachten afhandelde.

Hij vindt – samengevat – ten eerste dat de brief van de politie ten onrechte geen inhoudelijke reactie op zijn klacht is. Met name de opmerking in de brief dat de politie op toekomstige correspondentie niet meer reageert, vindt hij onbegrijpelijk. Hij herhaalt zijn standpunt dat de politie onvoldoende reageert op zijn meldingen en aangiften. Hij benadrukt daarbij dat hij door de politie-eenheid Oost-Nederland nooit is uitgenodigd voor een gesprek over zijn aangiften en meldingen, maar dat hij wel zelf geprobeerd heeft om met de politie hierover in gesprek te raken.

Ten tweede klaagt hij erover dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht over het telefoongesprek.

Medewerkers van de ombudsman stellen vragen aan de politie

Een medewerker van de Nationale ombudsman neemt contact op met de klachtbehandelaar bij de politie. Die laat onder andere weten dat het telefoongesprek door de politie intern is teruggeluiserd en dat is geoordeeld dat het gesprek correct is verlopen. De medewerker van de ombudsman koppelt dit per mail terug aan de heer Evers. De heer Evers neemt hierover opnieuw contact op met de Nationale ombudsman. Hij geeft aan dat hij vragen heeft bij het terugluisteren van het gesprek en zou zelf het gesprek ook graag willen terugluisteren. Een (andere) medewerker van de Nationale ombudsman stelt naar aanleiding van het contact met de heer Evers aanvullende vragen over de klachtbehandeling aan de politie. Ook stelt zij vragen over het contact dat met verzoeker heeft plaatsgevonden. De politie reageert en stuurt – desgevraagd – een aantal documenten mee, waaronder het journaal³ en de handreiking 'Begrenzen van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag⁴.'

De politie verstrekt – samengevat – de volgende informatie.

Over de aangiften en meldingen

De heer Evers is zowel in zijn oude als huidige woonplaats bekend bij de politie vanwege zijn vele meldingen en aangiften van vernieling. In al deze gevallen bleek volgens de politie geen sprake te zijn van een opsporingskader.⁵ De heer Evers is regelmatig gewezen op de procedure van artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv).⁶ Ook is de heer Evers meerdere malen geadviseerd om zijn klachten⁷ te bespreken met woningbouw en buurtbemiddeling. Het afgelopen jaar alleen, heeft hij (in zijn huidige woonplaats) zeven keer aangifte gedaan. De wijkagent gaat bewust niet meer in op klachten⁸ en meldingen van de heer Evers.

Over de klacht over de reactie van de politie op aangiften en meldingen

De politie vindt de klacht over de wijze waarop de politie reageert op aangiften en meldingen, geen klacht over een klachtwaardige gedraging. Toen de klachtbehandelaar bleek dat de wijkagent bewust niet meer ingaat op de klachten en meldingen van de heer Evers, is overwogen of een stopbrief een optie zou zijn. De

³ Dit is een overzicht waarin onder andere alle contacten rond de klachten van verzoeker zijn vastgelegd. In deze zaak is geen klachtdossier aangemaakt.

⁴ Dit is een interne handreiking van politie-eenheid Oost-Nederland die aansluit op de folder 'Zorgvuldig begrenzen' van de Nationale ombudsman. De handreiking heeft als doel om klachtbehandelaars te ondersteunen bij het herkennen, het bespreekbaar maken én het begrenzen van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag.

⁵ De politie en OM hebben beleid waarin wordt bepaald wanneer aangiften van een (mogelijk) strafbaar feit wel of niet in behandeling genomen (kunnen) worden. De aangiften van de heer Evers vielen volgens de politie dus niet binnen dit 'opsporingskader'.

⁶ Een artikel 12 Sv procedure is een klachtprocedure. Je kunt als slachtoffer aan de rechter vragen om het Openbaar Ministerie (OM) de opdracht te geven om tot vervolging van een strafbaar feit over te gaan.

⁷ Klachten in de zin van meldingen en aangiften van vernieling.

⁸ Op basis van de context concludeert de ombudsman dat met 'klachten' hier de aangiften worden bedoeld.

klacht van de heer Evers is toen doorgestuurd naar de teamleider (van de wijkagent), die de (stop)brief in reactie op zijn klacht stuurde. De klachtbehandeling is hiermee wat de politie betreft afgesloten. Zij zien geen aanleiding voor een gesprek met verzoeker en/of klachtbehandeling in de tweede fase.⁹

Over de klacht over het telefoongesprek

Het telefoongesprek waarover verzoeker klaagt, is teruggeluisterd door een leidinggevende van de betreffende politiemedewerker en daarna ook door de klachtbehandelaar. Hierbij is geconcludeerd dat de politiemedewerker correct handelde. Met verzoeker is geen contact geweest over dit specifieke onderdeel van de klacht. In het journaal nam de klachtbehandelaar hierover op: *'Gezien de afhandeling van de klacht met de stopbrief zal ik hierover geen contact met klager meer opnemen.'* De politie behandelt klachten over telefoongesprekken (vrijwel) nooit in de tweede fase. Als een leidinggevende beoordeelt dat een klacht terecht is, wordt die beoordeling meegenomen in de klachtbehandeling. Gesprekken zelf worden nooit gedeeld. Wat de politie betreft is de klacht behandeld en afgesloten.

Over het contact met de heer Evers in het kader van de klachtbehandeling

Uit het journaal blijkt dat de klachtbehandelaar de heer Evers op 9 augustus 2024 probeerde te bellen. De telefoon schakelde direct door naar voicemail. Op 19 augustus stuurde de klachtbehandelaar een korte mail. Vlak daarna stuurde de teamchef Veluwe-West de stopbrief. Verder heeft geen contact met de heer Evers plaatsgevonden vanuit de politie-eenheid Oost-Nederland.

Klachten die voorliggen bij de Nationale ombudsman

De heer Evers klaagt over de klachtbehandeling van de politie. Ten eerste klaagt hij over de behandeling van zijn klacht over de reactie van de politie op zijn aangiften en meldingen. Hij vindt dat zijn klacht inhoudelijk niet is behandeld. Ook vindt hij het onterecht dat hij als reactie op zijn klacht een stopbrief heeft ontvangen, waarin onder andere staat dat de politie niet meer op hem zal reageren. Ten tweede klaagt hij over de behandeling van zijn klacht over het telefoongesprek. Hij vindt dat hij van de politie een (inhoudelijke) reactie had moeten krijgen op zijn klacht over het telefoongesprek.

Reacties van de politie en de heer Evers

De Nationale ombudsman legde een eerdere versie van dit rapport voor aan de heer Evers en de politie zodat zij daarop konden reageren. Het 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. Aan de politiechef van eenheid Oost-Nederland vroeg de Nationale ombudsman daarnaast ook een standpunt over de klacht over de klachtbehandeling.

De reactie van de heer Evers bestond uit punten die hij eerder ook al bij de Nationale ombudsman aandroeg en bevatte geen nieuwe informatie. De politie reageerde dat zij zich kan vinden in de wijze waarop de feiten en de klacht zijn weergegeven in dit rapport. Daarnaast gaf de politie aan dat zij geen standpunt inneemt of oordeel geeft over de klacht over de klachtbehandeling. Zij schrijft hierover het volgende: *"De politiechef geeft alleen een oordeel (gegrond – ongegrond – geen oordeel) over een klacht of de klachtbehandeling, wanneer hij daarover adviezen heeft ontvangen van de klachtencommissie, burgemeester en hoofdofficier van justitie. M.a.w. wanneer de formele procedure van klachtbehandeling is doorlopen."*

⁹ Met klachtbehandeling in de 'tweede fase' wordt de behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie bedoeld, zoals omschreven in artikel 67a van de Politiewet 2012. Hieraan kan een informele fase van klachtbehandeling voorafgaan, de 'eerste fase'.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Toetsingskader

De vraag is of de politie de klachten van de heer Evers op een behoorlijke en professionele wijze behandelde. De Nationale ombudsman betreft de kaders 'professionele klachtbehandeling'¹⁰ en 'zorgvuldig begrenzen'¹¹ bij de beoordeling van de klachten van de heer Evers. De ombudsman toetst daarbij aan het vereiste van fair play. Dit wordt hieronder verder uitgewerkt.

Het vereiste van fair play

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten. Daarbij zorgt de overheid voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding en geeft de burger de gelegenheid zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). In het kader van klachtbehandeling betekent dit dat iemand de gelegenheid krijgt om zijn klachtrecht daadwerkelijk uit te oefenen. Het klachtrecht mag iemand niet te lichtvaardig worden ontnomen. De overheid moet de burger de mogelijkheid geven om zijn standpunt over de klacht naar voren te (kunnen) brengen. Ook moet een burger de mogelijkheid krijgen om een standpunt van de overheidsinstantie over de klacht te bestrijden. Dit vraagt van een overheidsinstantie een open houding en (persoonlijk) contact met een burger.

Professionele klachtbehandeling

De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport 'Professionele klachtbehandeling door de politie' uitgewerkt wat burgers van de klachtbehandeling door de politie mogen verwachten.¹² In dit rapport schrijft de ombudsman dat hij van de politie verwacht dat de politie een klacht niet te snel buiten behandeling stelt. Als de politie een klacht (toch) buiten behandeling stelt, moet zij goed motiveren waarom. In het rapport wordt ook aandacht gevraagd voor het verbeteren van het persoonlijk contact met de burger bij de klachtbehandeling.

In artikel 67a van de Politiewet 2012 staat over de klachtbehandeling door de politie het volgende:

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. Dit is bijvoorbeeld het geval als de klager tevreden is over de wijze waarop aan zijn klacht tegemoet is gekomen. Ook kan het zijn dat de politie niet verplicht is om een klacht te behandelen, bijvoorbeeld op grond van artikel 9:8, tweede lid, van de Awb. Dit is de grond die door de politie wordt genoemd bij het buiten behandeling stellen van de klacht van de heer Evers. In dit artikel 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.

¹⁰ Rapport van de Nationale ombudsman 2018/005. Te raadplegen via onze website (www.nationaleombudsman.nl).

¹¹ Zie de brochure 'Zorgvuldig begrenzen' (2022). Te raadplegen via onze website.

¹² Rapport van de Nationale ombudsman 2021/002. Te raadplegen via onze website.

In het eerdergenoemde rapport over professionele klachtbehandeling heeft de ombudsman 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.

Het beperken van contact met burgers

De Nationale ombudsman heeft een leidraad voor klachtbehandelaars bij overheidsinstanties opgesteld, het kader 'Zorgvuldig begrenzen'. In deze leidraad beschrijft de ombudsman wanneer klachtbehandeling (tijdelijk) gestopt kan worden. Dit kan wanneer er sprake is van aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag van burgers.

Om het contact met burgers te beperken naar aanleiding van aanhoudend klaaggedrag, moet er een patroon zijn in het klaaggedrag van een burger. Als in het kader van klachtbehandeling al een oordeel is gegeven over een gedraging en een burger vervolgens over dezelfde gedraging blijft klagen, mag het contact met burgers begrensd worden. Wanneer een maatregel is opgelegd voor aanhoudend klagen over dezelfde gedraging, moeten nieuwe klachten van deze burger over een andere gedraging wél behandeld worden.

Klachtbehandeling kan ook (tijdelijk) gestopt worden bij grensoverschrijdend klaaggedrag. Bijvoorbeeld wanneer een burger verbaal of fysiek agressief gedrag vertoont. De ombudsman vindt het hierbij wel van belang dat een burger eerst gewaarschuwd wordt, zodat hij de mogelijkheid krijgt om zijn gedrag aan te passen.

Tot slot kan de overheid ook in andere situaties maatregelen nemen om het contact met een burger te beperken of (tijdelijk) te stoppen. De dienstverlening naar een burger toe kan bij grensoverschrijdend gedrag, zoals verbale of fysieke agressie, (tijdelijk) worden gestaakt.¹³ Dit betekent niet dat automatisch ook het klachtrecht wordt ontnomen. Het staken van dienstverlening (zoals het opvolgen van meldingen en aangiften) en het staken van klachtbehandeling, zijn twee verschillende beslissingen.

Voor alle bovengenoemde mogelijkheden om het contact met een burger te beperken geldt het volgende. Het nemen van maatregelen die het contact beperken is ingrijpend voor een burger. De ombudsman vindt het daarom belangrijk dat de overheid op een zorgvuldige manier tot zo'n maatregel komt. Daarnaast moet de overheid een beslissing goed motiveren en helder communiceren naar een burger toe. De ombudsman vindt het daarnaast belangrijk dat voordat een maatregel wordt opgelegd, de overheidsinstantie met de burger in gesprek gaat over het gedrag. Dit geldt voor alle vormen van het beperken van contact met een burger: zowel binnen het kader van klachtbehandeling als daarbuiten.

Beoordeling

De Nationale ombudsman constateert dat de wijze waarop de politie de klachten van der heer Evers behandelde, niet in overeenstemming is met wat de ombudsman van een overheidsinstantie in het kader van professionele klachtbehandeling verwacht. Het oordeel van de ombudsman wordt hieronder verder beschreven. Hierbij wordt achtereenvolgens ingegaan op het handelen van de politie wat betreft 1) de stopbrief, 2) de klacht over de reactie op aangiften en meldingen en 3) de klacht over het telefoongesprek. De Nationale ombudsman merkt vooraf op dat hij zich alleen richt op de wijze waarop de klachten van de heer Evers zijn behandeld. Hij zal dus geen inhoudelijk oordeel geven over de gedragingen waarover de heer Evers klaagt. De politie moet deze klachten immers eerst zelf inhoudelijk en volledig behandelen.

¹³ Zie bijvoorbeeld Rapport van de Nationale ombudsman 2021/027. Te raadplegen via onze website.

De stopbrief

De ombudsman constateert dat de politie een stopbrief heeft gestuurd in reactie op de klachten van de heer Evers. Dit blijkt ook uit de volgende opmerking in het journaal: 'Gezien de afhandeling van de klacht met de stopbrief.'

De ombudsman merkt op dat een stopbrief als (uiterst) middel kan worden ingezet om aanhoudend of grensoverschrijdend (klaag)gedrag zorgvuldig te begrenzen. Uit het dossier blijkt niet dat de heer Evers al eerder klachten bij de politie indiende. Ook blijkt niet dat hij zich op een andere manier grensoverschrijdend gedroeg. Dat hij meerdere meldingen en aangiften van vernieling van zijn tuin heeft gedaan, maakt dit niet anders. Meldingen en aangiften enerzijds en klachten anderzijds zijn twee verschillende dingen. Dat dit in het geval van de heer Evers door elkaar lijkt te lopen, blijkt onder andere ook uit het volgende citaat uit de stopbrief: 'Alle nog te ontvangen correspondentie van u, met betrekking tot **klachten over de vernielingen**, zal ter kennisname worden aangenomen.'

De ombudsman meent dat de politie niet behoorlijk heeft gehandeld door met een stopbrief op de klachten van de heer Evers te reageren. De heer Evers had recht op de behandeling van zijn klachten. Door het sturen van de stopbrief, is de heer Evers onvoldoende in de gelegenheid gesteld om zijn standpunt over zijn klachten naar voren te brengen. Dit is temeer het geval omdat er bij de behandeling van de klachten en de beperking van het contact, geen persoonlijk contact met de heer Evers plaatsvond.

Door de stopbrief is de heer Evers de mogelijkheid ontnomen om zijn procedurele kansen in het kader van klachtbehandeling te benutten. De ombudsman concludeert dat de politie door met een stopbrief op de klachten van de heer Evers te reageren, in strijd met het vereiste van fair play handelde.

De klacht over de reactie op aangiften en meldingen

De ombudsman benadrukt dat de afweging om het contact in het kader van de klachtbehandeling te beperken, een andere is dan de afweging om niet meer op aangiften en meldingen te reageren. De ombudsman stelt voorop dat de politie dit onderscheid bij de behandeling van de klachten niet voldoende scherp voor ogen had. Tegelijkertijd constateert de ombudsman dat uit de stukken wel het een en ander duidelijk wordt over de wijze waarop de politie naar de klacht over de reactie op aangiften en meldingen kijkt. De ombudsman vat dit als volgt samen. De politie vindt dat zij voldoende heeft gedaan naar aanleiding van de (vele) aangiften en meldingen van de heer Evers. De politie geeft daarbij aan dat er steeds geen sprake is van een opsporingskader, dat verzoeker regelmatig gewezen is op de procedure van artikel 12 Sv en dat hij meerdere malen geadviseerd is om zijn klachten te bespreken met de woningbouw en buurtbemiddeling. Omdat de politie niet méér voor de heer Evers kan doen dan dat zij al heeft gedaan, vindt de politie het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende.

De ombudsman constateert ten eerste dat de politie hiermee impliciet een oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht.

De ombudsman merkt op dat de redenering van de politie zonder nadere motivering niet te volgen is. De politie had duidelijker moeten uitleggen waarom zij vindt dat de politie-eenheid Oost-Nederland voldoende heeft gedaan met de aangiften en meldingen van de heer Evers. Bij het oordelen hierover had de politie ook het standpunt van de heer Evers moeten betrekken. Bijvoorbeeld zijn standpunt dat hij ondanks zijn pogingen nooit een gesprek heeft gehad met de politie-eenheid Oost-Nederland. Hiervoor was persoonlijk contact met de heer Evers passend geweest. Na een goed gemotiveerd oordeel, mag de politie vervolgens ook (onderbouwd) aangeven wat dit betekent voor de manier waarop met toekomstige aangiften en meldingen wordt omgegaan.

Samengevat concludeert de ombudsman dat de politie in dit geval artikel 9:8, tweede lid, van de Awb onjuist heeft toegepast. De politie stelt de klacht buiten behandeling vanwege 'kennelijk onvoldoende belang', maar geeft daarbij impliciet een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel is op dit moment bovendien onvoldoende gemotiveerd. Op basis van 67a van de Politiewet 2012 had de klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie voorgelegd moeten worden. Door dit niet te doen, heeft de politie in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

De klacht over het telefoongesprek

De ombudsman constateert dat de heer Evers geen reactie ontving op zijn klacht over het telefoongesprek. De politie geeft aan dat de klacht over het telefoongesprek informeel is afgedaan. Hierbij is geoordeeld dat de politiemedewerker correct handelde. Vanwege de stopbrief is dit niet teruggekoppeld aan de heer Evers.

De ombudsman stelt voorop dat ook de uitkomst van informele (eerste fase) klachtbehandeling teruggekoppeld moet worden aan een verzoeker. Daarnaast herhaalt de ombudsman dat als een maatregel is opgelegd voor aanhoudend klaaggedrag (over dezelfde gedraging), klachten over een andere gedraging wél behandeld moeten worden. De klacht over het telefoongesprek is een klacht over een andere gedraging. De politie had de uitkomst van de klachtbehandeling moeten terugkoppelen aan de heer Evers.

Tot slot kan een klacht alleen informeel worden afgedaan, wanneer deze informele afdoening tot tevredenheid van een burger leidt. Door het gebrek aan terugkoppeling, is de heer Evers in dit geval niet geïnformeerd over de informele afdoening en is ook niet nagegaan of hij tevreden is. Als dit niet het geval is, moet een klacht op grond van 67a, eerste lid, van de Politiewet in de tweede fase - door een onafhankelijke klachtencommissie - worden behandeld.

De ombudsman merkt hierbij op dat de heer Evers in dat geval in de gelegenheid gesteld moet worden om kennis te nemen van de geluidsopname en de transcriptie. Aan hem is niet de mogelijkheid geboden om hierop te reageren. De ombudsman wijst op een eerder rapport hierover.¹⁴

De conclusie

De klachten van de heer Evers over de klachtbehandeling door de politie zijn gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste van fair play.

De aanbeveling

- De Nationale ombudsman doet de politie-eenheid Oost-Nederland de aanbeveling om persoonlijk contact op te nemen met de heer Evers en beide klachten alsnog volledig te behandelen en daarbij de klachten – als de heer Evers dat wenst – (ook) in de tweede fase te behandelen.

- De Nationale ombudsman doet daarbij de aanbeveling om de heer Evers in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van de geluidsopname of transcriptie van het telefoongesprek waarover hij klaagt en hem de kans te geven om daarop te reageren.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

¹⁴ Rapport van de Nationale ombudsman 2025/062. Te raadplegen via onze website.