



nationale ombudsman

Rapport

De politie communiceert niet eenduidig en zorgvuldig over waarnemingen bij burenruzie

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten van verzoeker over de politiechef van de politie eenheid Noord-Nederland: deels gegrond.

Inhoudsopgave

Introductie	3
Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Welke reactie komt er op de klacht?	7
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?	9
Het onderzoek van de Nationale ombudsman	10
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	12
Conclusie	15

Introductie

Aanleiding voor de klachten van verzoeker is een reeks aan gebeurtenissen, die op 14 oktober 2018 heeft plaatsgevonden. Verzoeker en zijn vrouw hadden al langere tijd problemen met hun buurvrouw en haar zoons. Op 14 oktober 2018 ontstond opnieuw onenigheid tussen verzoeker en zijn buurvrouw. Toen een van de zoons van de buurvrouw van verzoeker dat hoorde, besloot hij om naar de woning van de buurvrouw te gaan. Hierover nam hij contact op met de politie. Daarbij liet hij blijken dat hij boos was op verzoeker. Twee politieagenten van de noodhulp zijn daarop ook naar de woning van de buurvrouw gegaan om te voorkomen dat de situatie zou escaleren. De vrouw van verzoeker zegt dat de zoon van de buurvrouw op enig moment in de tuin van hun buurvrouw stond en dat hij haar vanuit die tuin bedreigde. Zij zag en hoorde dat een politieagent de zoon naar binnen riep. Daarna heeft verzoeker naar de politie gebeld. Hij heeft de politie gevraagd of de politieagenten die bij zijn buurvrouw waren ook bij hem langs konden gaan. Een medewerkster van de politie liet hem weten dat zij de melding zou doorsturen naar de betreffende politieagenten. De politieagenten zijn niet bij verzoeker langsgeslagen toen zij bij de buurvrouw vertrokken. Zij hebben verzoeker gebeld toen zij terug waren op het politiebureau. In het telefoongesprek hebben de politieagenten volgens verzoeker gezegd dat zij zich niet konden herinneren dat de zoon in de tuin is geweest, en ook niet dat een van hen de zoon naar binnen heeft geroepen. Verzoeker heeft vervolgens een klacht ingediend bij de politie. Deze klacht is in eerste instantie behandeld door een klachtbehandelaar van de politie en in tweede instantie door de klachtencommissie van de politie. Daarna heeft de politiechef de klacht van verzoeker op basis van het advies van de klachtencommissie ongegrond verklaard. Omdat verzoeker het niet eens was met de beslissing van de politiechef, diende hij een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt over de dingen die de politie heeft gezegd over wat op 14 oktober 2018 is voorgevallen. Hij klaagt ook over de wijze waarop de politie heeft gereageerd op zijn verzoek om bij hem langs te gaan. Daarnaast klaagt verzoeker over de manier waarop de klachtencommissie zijn klachten heeft behandeld.

De ombudsman omschrijft de klacht als volgt:

Verzoeker klaagt over wat twee politieambtenaren hebben gezegd over waar de zoon van zijn buurvrouw is geweest toen deze politieambtenaren bij zijn buurvrouw waren.

Verzoeker klaagt ook over de wijze waarop deze politieambtenaren hebben gereageerd op zijn verzoek om bij hem langs te komen.

Tot slot klaagt verzoeker over de wijze waarop de klachtencommissie van de politie eenheid Noord-Nederland zijn klacht heeft behandeld. Het gaat er daarbij om dat de klachtencommissie:

- niet met verzoeker heeft afgestemd waar hij over klaagde en wat hij met zijn klachten wilde bereiken;
- geen of onvoldoende onderzoek heeft verricht;
- meerdere stukken, die verzoeker heeft aangeleverd, niet heeft meegenomen bij de beoordeling van de klacht;
- geen volledig verslag van de hoorzitting heeft opgemaakt;
- hem niet voldoende de gelegenheid heeft gegeven om zijn verhaal te vertellen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Bij zijn onderzoek heeft de Nationale ombudsman de relevante stukken bestudeerd en gesprekken gevoerd met verzoeker, de betrokken politieagenten en met de voorzitter en een secretaris van de klachtencommissie. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman hebben deze betrokkenen verklaard over wat er is gebeurd en hebben zij teruggekeken op de gebeurtenissen. Op basis van alle beschikbare informatie komt de ombudsman tot het hieronder

geschetste beeld van de gebeurtenissen. Omdat de verklaringen over wat er volgens hen is gebeurd niet gelijklopend waren, laat de ombudsman een deel van de gebeurtenissen zien door de ogen van de verschillende betrokkenen.

Het incident van 14 oktober 2018

Sinds maart 2018 wonen verzoeker en zijn vrouw in hun huidige woning. Nadat verzoeker en zijn vrouw daar zijn komen wonen, zijn er problemen ontstaan tussen hen en hun buurvrouw. Dit heeft tot een aantal incidenten geleid. Op 14 oktober 2018 ontstond er opnieuw onenigheid tussen verzoeker en zijn buurvrouw. De buurvrouw belde haar zoon en vertelde hem wat er was gebeurd. De zoon besloot om naar de woning van de buurvrouw te gaan. Voordat hij vertrok, belde hij met de politie.

De melding bij de politie

De politie ontving de melding van de zoon om 13.19 uur. Volgens de politie heeft de zoon hierbij gezegd dat hij naar de woning van de buurvrouw zou gaan en dat hij niet voor zichzelf in stond. De melding is door de meldkamer doorgestuurd naar politieagenten X en Y. Zij waren die dag belast met de zogenaamde noodhulp in de regio. Bij deze dienst krijgen zij alleen meldingen die een bepaalde prioriteit hebben en leggen zij meestal alleen 'noodverbanden'. Uit de melding begrepen politieagenten X en Y dat de zoon kwaad was en dat hij vanuit een andere woonplaats onderweg was naar de woning van de buurvrouw. Op basis van die melding schatten zij in dat er een risico was dat de situatie zou escaleren. Daarom zijn zij direct naar de woning van de buurvrouw gereden. Om 13.30 uur kwamen zij aan bij de woning en zijn zij de woning binnengegaan.

Wat gebeurde er toen de politieagenten in de woning waren?

De verklaring van verzoeker en zijn vrouw over wat er tijdens het bezoek gebeurde

De vrouw van verzoeker was in haar tuin, toen de zoon vanuit de woning van de buurvrouw naar buiten kwam. Hij ging voor de heg tussen hun tuinen staan en riep met gebalde vuisten: 'Zijn jullie weer bezig? Ik breek je poten!' De vrouw van verzoeker hoorde daarna een mannenstem uit de woning van de buurvrouw, die de zoon naar binnen riep met de woorden: 'doe even rustig aan man'. Zij liep vervolgens een aantal stappen in de richting van de zoon. Toen zag zij door het vliegengordijn de zwart-gele belijning van een politie-uniform. Zij leidde hieruit af dat daar een politieagent stond. Zij zag haar buurvrouw links naast deze politieagent staan. Tot het moment dat zij deze politieagent zag, wist zij niet dat de politie bij de buurvrouw was.

Verzoeker was op dat moment niet thuis. Toen hij thuiskwam, heeft hij de politie gebeld. Hij kreeg contact met een medewerker van het contactcentrum van de politie. Hij vroeg of de politieagenten die bij zijn buurvrouw waren ook bij hem langs konden komen. De medewerker liet verzoeker weten dat hij het verzoek zou doorgeven aan politieagenten X en Y.

Wat is er volgens de betrokken politieagenten gebeurd?

Politieagent X heeft op 14 oktober 2018 kort na het bezoek aan de buurvrouw in een rapport vastgelegd wat er die dag is gebeurd. Daarna hebben politieagenten X en Y in de loop van de klachtenprocedure meerdere keren een verklaring afgelegd. Hieruit blijkt samengevat het volgende.

Politieagenten X en Y zijn de woning van de buurvrouw binnengegaan. Toen was de zoon er nog niet. De buurvrouw was overstuur en huilde. Zij hebben eerst met de buurvrouw gesproken. Terwijl zij met de buurvrouw spraken, kwam de zoon binnen. Politieagenten X en Y verklaarden dat zij zagen en hoorden dat de zoon erg boos en geëmotioneerd was. Dat zag politieagent Y aan zijn lichaamstaal en hij hoorde dat aan de taal die hij uitte. De zoon was enorm boos op verzoeker. Hij schreeuwde en vloekte. Hij zei dat die man het leven van zijn moeder onmogelijk maakte en dat hij er klaar mee was. Hij wilde voor zijn moeder opkomen. Hij zei meerdere dingen waaruit bleek dat hij de confrontatie met verzoeker wilde zoeken. Politieagenten X en Y hebben daarop geprobeerd om de situatie te de-escaleren.

De politieagenten hebben op meerdere momenten verklaard dat de zoon in hun bijzijn niet buiten de woning is geweest. Op een bepaald moment werd de zoon rustiger en is hij aan tafel gaan zitten. Politieagenten X en Y hebben in de woning over de situatie gesproken met de zoon. Daarmee hebben zij de situatie gesust. Daarna zijn zij vertrokken.

Het is de ombudsman opgevallen dat in de stukken en de verklaringen van de politie aanwijzingen staan, die erop wijzen dat de zoon in de tuin is geweest toen de politieagenten bij de buurvrouw waren. In het politierapport van 14 oktober 2018 staat dat de zoon kort na politieagenten X en Y de woning binnenkwam. De zoon was woest en wilde direct de confrontatie aangaan met verzoeker. Volgens het rapport zei de zoon zoiets van: 'Waar is die man, ik zoek hem op'. In dat rapport staat ook dat politieagent Y de zoon hierop *naar binnen* heeft gehaald en naast zijn moeder heeft laten plaatsnemen. Daarnaast staat in het advies van de klachtencommissie, dat politieagent X bij de hoorzitting van de klachtencommissie heeft verklaard dat de zoon als een dolle door het huis *en de tuin* liep. Hierover heeft de Nationale ombudsman met politieagenten X en Y gesproken.

Reactie politieagent Y op nadere vragen over de aanwijzingen

Politieagent Y verklaarde dat hij voor de tuindeur is gaan staan om te voorkomen dat de zoon naar de burens kon gaan. Politieagent Y: 'De zoon is niet langs mij geweest. De zoon is niet buiten geweest.' Volgens politieagent Y is er in zijn bijzijn geen confrontatie geweest tussen de zoon en de burens. Daar bestaat bij politieagent Y geen twijfel over. De zoon liep wel als een dolle door de huiskamer.

Wat politieagent X bij de klachtencommissie van de politie heeft verklaard, dat de zoon als een dolle door het huis én de tuin liep, klopt volgens politieagent Y niet. Wat in het rapport van de politie over de gebeurtenissen van 14 oktober 2018 staat, dat politieagent Y hem naar binnen heeft gehaald, klopt ook niet volgens politieagent Y. Hij heeft juist voorkomen dat de zoon naar buiten ging. Hij heeft zich vanaf het moment dat de zoon binnenkwam volledig op de zoon geconcentreerd. Daarom weet hij heel goed wat er rondom de zoon gebeurde.

Reactie politieagent X op nadere vragen over de aanwijzingen

Volgens politieagent X heeft politieagent Y de zoon binnengehouden. Politieagent X was op dat moment met de buurvrouw bezig. Politieagent X heeft de zoon niet constant in beeld gehad, maar hij kon hem wel steeds horen. Op de momenten dat hij de zoon niet zag, had hij zijn ogen gericht op de buurvrouw en was politieagent Y met de zoon bezig. Er was sprake van een hectische situatie die een paar minuten duurde. Iedereen bewoog zich door de woonkamer van de buurvrouw.

Politieagent X weet niet meer wanneer de situatie zich voordeed waarbij politieagent Y de zoon naar binnen haalde, zoals politieagent X in het rapport over de gebeurtenissen heeft beschreven. Politieagent X heeft gehoord wat de vrouw van verzoeker heeft gezegd over wat er is gebeurd. Tegenover de ombudsman verklaarde politieagent X dat de zoon volgens hem niet buiten is geweest. Politieagent X heeft in elk geval geen directe strafbare bedreiging gehoord.

Politieagent X kon niet verklaren waarom hij bij de klachtencommissie wél heeft gezegd dat de zoon door de tuin liep. Het kan volgens hem zo zijn dat de zoon naar buiten wilde of een stap naar buiten is geweest. Dat weet hij niet. Dat heeft hij niet gezien.

Wat gebeurde er toen de politieagenten de woning van de buurvrouw verlieten?

Verzoeker over wat er na het bezoek gebeurde

Nadat verzoeker van de politie had begrepen dat zijn verzoek zou worden doorgegeven aan politieagenten X en Y, zag verzoeker hen vertrekken. De politieagenten kwamen niet naar hem toe. Daarom belde hij voor een tweede keer met de politie. Van een medewerker van het contactcentrum van de politie kreeg hij te horen dat zij contact zou opnemen met politieagenten X en Y.

Politieagenten X en Y over wat er na het bezoek gebeurde

Toen politieagenten X en Y vertrokken van de woning van de buurvrouw hebben zij de meldkamer van de politie via het systeem laten weten dat zij weer beschikbaar waren voor andere meldingen. In de tussentijd hebben zij geen oproepen van de meldkamer ontvangen. Politieagenten X en Y waren tevreden over hun optreden; de situatie was gede-escaleerd toen zij weggingen. Op het politiebureau ontvingen zij het verzoek om contact op te nemen met verzoeker. Daarna heeft politieagent X in het bijzijn van politieagent Y telefonisch contact opgenomen met verzoeker.

Wat staat er in het registratiesysteem van de politie?

De politie legt meldingen en de aanvullende informatie over een melding vast in een digitaal journaal. Dit journaal kunnen de eenheden zien in het scherm van een Mobiele Data Terminal (MDT). Deze MDT zit in het politievoertuig en bestaat uit een toetsenbord en een (relatief klein) beeldscherm.

In het rapport van de politie over de gebeurtenissen staat het journaal van de verschillende registraties die de politie rondom het bezoek van de politieagenten aan de buurvrouw in haar systeem vastlegde. Dat journaal begint bij de melding van de zoon. De politie vulde de melding aan met aanvullende informatie over de melding. De medewerker van het contactcentrum van de politie heeft het verzoek van verzoeker om 14:11 uur als aanvulling in dat journaal geregistreerd. Het verzoek van verzoeker om bij hem langs te gaan was vanaf dat moment leesbaar via de MDT. Uit het journaal blijkt ook dat politieagenten X en Y om 14:21 uur via de MDT nog een zogenaamde eindrapportage hebben opgemaakt, met de tekst 'Heibel. Eerst advies en gesust' en dat zij op een toets hebben gedrukt om via de MDT aan te geven dat zij weer beschikbaar waren voor een volgende melding.

Uit een nadere toelichting van de politie op de werking van het systeem, blijkt dat de politie bij het opmaken van een eindrapportage via de MDT eerst het journaal in het scherm te zien krijgt.

Politieagenten Y over de meldingen in het politiesysteem

Politieagent Y wist niet hoe het kan dat zij de melding van 14:11 uur, over het verzoek van verzoeker, niet hebben gezien, terwijl hij en politieagent X daarna (14:21 uur) nog die eindrapportage hebben geregistreerd in de MDT. De melding van 14:11 uur, over het verzoek van verzoeker, is volgens hem niet via de mobielefoon aan hem en zijn collega doorgegeven. Op dat tijdstip waren zij nog binnen bij de buurvrouw. Politieagent Y: 'Misschien heeft die melding van 14:11 uur in het scherm van de auto gestaan, maar misschien ook niet. Dat kan ik niet zeggen.' Normaal gesproken krijgt een eenheid volgens Y een mondelinge oproep van de meldkamer. Dan verschijnt tegelijkertijd in beeld wat de melding is. Als politieagenten X en Y het verzoek hadden gezien, waren zij direct naar verzoeker gegaan. Het was geen kwestie van onwil dat zij niet langsgingen bij verzoeker. Politieagent Y kan zich voorstellen dat verzoeker het niet netjes vond dat zij vertrokken, terwijl hij van de politie had gehoord dat zijn verzoek om bij hem langs te gaan aan hen zou worden doorgegeven.

Hoe verliep het telefoongesprek tussen politieagent X en verzoeker?

Toen de politieagenten terug waren op het politiebureau, vroeg een collega hen via de mobielefoon om contact met verzoeker op te nemen. Daarop heeft politieagent X in het bijzijn van politieagent Y via de telefoon contact opgenomen met verzoeker. Politieagent X heeft de telefoon op luidspreker gezet, zodat politieagent Y ook kon horen wat er werd gezegd.

Verzoeker over het telefoongesprek

Verzoeker begreep dat hij contact had met politieagent X en zei tegen hem dat hij hoopte dat politieagent X al met pensioen was. Verzoeker vertelde politieagent X vervolgens wat er was gebeurd tussen zijn vrouw en de zoon. Verzoeker vroeg politieagent X of hij kon bevestigen dat hij degene was die even daarvoor de zoon van zijn buurvrouw had binnengeropen. Dat weigerde politieagent X te bevestigen. Politieagent X liet hem weten dat hij aangifte kon doen.

Politieagenten X en Y over het telefoongesprek

Politieagenten X en Y hebben op verschillende momenten een verklaring afgelegd over wat er volgens hen tijdens het telefoongesprek is gezegd.

In eerste instantie verklaarde politieagent X dat hij in het telefoongesprek tegen verzoeker heeft gezegd dat hij geen strafbare bedreiging heeft gehoord en dat hij verzoeker liet weten hoe hij aangifte kon doen. Toen verzoeker hem vroeg of hij dat bij politieagent X kon doen antwoordde politieagent X: 'nee, gelukkig niet'. Tegenover de ombudsman verklaarde politieagent X dat hij zich het gesprek niet meer woordelijk kon herinneren. Hij kon zich herinneren dat verzoeker zei dat politieagenten X en Y hadden gehoord dat de zoon bedreigingen had geuit. Politieagent X heeft hem daarop laten weten dat zij geen strafbare bedreigingen hebben gehoord.

Politieagent Y verklaarde in eerste instantie dat verzoeker bij dat gesprek vroeg wie van hen de zoon naar binnen had geroepen en dat politieagent X antwoordde dat zij dat niet hadden gedaan. Politieagent Y verklaarde later tegenover de ombudsman dat hij niet meer precies wist wat er is gezegd over de bedreiging.

Afronding van de melding

Politieagenten X en Y deden dienst in de noodhulp. Daarom waren zij niet verantwoordelijk voor verdere actie rondom de problemen tussen verzoeker en zijn buurvrouw. Vanuit hun rol waren zij er verantwoordelijk voor dat de situatie op 14 oktober niet escaleerde. Daarom hebben zij een verslag voor de wijkagent opgemaakt over wat er volgens hen verder moest gebeuren.

Welke reactie komt er op de klacht?

Klachtbehandeling door de politie

Op 15 oktober 2018 diende verzoeker een klacht in bij de politie. In zijn klacht gaf verzoeker aan dat:

- hij de politie had gevraagd of de politieagenten ook bij hem langs konden komen, maar dat dat niet is gebeurd;
- de politieagenten geen hoor en wederhoor hebben toegepast;
- hij de politieagent die hij aan de telefoon had, verweet dat die zich niet kon herinneren dat een van de politieagenten de zoon naar binnen had geroepen nadat deze een bedreiging had geuit tegen zijn vrouw.

De klachtbehandelaar heeft een gesprek met verzoeker gevoerd. Naar aanleiding van dat gesprek maakte de politie de volgende omschrijving van de klacht:

Dat betrokken politiemedewerker [politieagent X] geen of onvoldoende actie heeft ondernomen tijdens en na de door klager gedane melding van bedreiging en hij vindt de houding van betrokkene jegens klager onprettig.

De klachtbehandelaar heeft daarna de reactie van de betrokken politieagenten gevraagd. Vervolgens heeft de politie de klachtencommissie van de politie gevraagd om de klacht te onderzoeken. De klachtencommissie heeft op 17 januari 2019 een hoorzitting georganiseerd om de betrokkenen over de klacht te horen. De klachtencommissie heeft verzoeker voor deze hoorzitting uitgenodigd.

Contact voorafgaand aan de hoorzitting

In aanloop naar de hoorzitting heeft verzoeker per e-mail contact gehad met de secretaris van de klachtencommissie. Hierbij heeft hij vragen gesteld over de procedure. In een e-mail van 13 december 2018 liet verzoeker de secretaris onder andere weten dat hij de betrokken politieagenten ervan beschuldigde dat zij logen over wat er op 14 oktober 2018 is gebeurd. In deze e-mail merkt hij ook op dat hij degene is die bewijs moet leveren dat medewerkers van de politie leugens verkondigen, omdat de politie dat niet onderzoekt. In de periode daarna stuurde verzoeker de secretaris van de klachtencommissie een aantal documenten over andere voorvallen tussen de buurvrouw van verzoeker en haar zoons en meerdere bewoners van het complex waar zij wonen.

In een reactie op deze berichten van verzoeker liet de secretaris weten dat de klachtencommissie voor de hoorzitting niet ingaat op de vragen van verzoeker over de procedure. Hij liet verzoeker weten dat hij de gelegenheid zou krijgen om tijdens de hoorzitting vragen te stellen. De secretaris zou de stukken doorsturen naar de leden van de klachtencommissie.

Verder hebben verzoeker en de secretaris gecommuniceerd over de duur van de hoorzitting. De secretaris liet verzoeker weten dat de hoorzitting maximaal een uur zou duren. Verzoeker gaf aan dat hij 35 minuten nodig zou hebben om zijn verhaal te doen. Daarbij gaf hij ook aan dat alles wat hij en zijn vrouw wilden vertellen ook op papier staat en dat hij dit na de zitting beschikbaar zou stellen. Hierop liet de secretaris nog een keer aan verzoeker weten dat de gehele hoorzitting een uur zou duren, dat binnen die tijd alle betrokkenen aan het woord moeten komen en dat de klachtencommissie ook nog vragen moet kunnen stellen. De secretaris gaf aan dat hij verzoeker hiermee vooraf wilde waarschuwen.

De hoorzitting

Op 17 januari 2019 heeft de klachtencommissie verzoeker en zijn vrouw en politieagenten X en Y gehoord op de hoorzitting.

Volgens het advies van de klachtencommissie heeft de klachtencommissie eerst de procedure van de hoorzitting uitgelegd. Vervolgens heeft de klachtencommissie de inhoud van de klacht met verzoeker afgestemd. Hierbij ging de klachtencommissie uit van de omschrijving van de klacht die in de rapportage van de politie stond.

De voorzitter merkte op dat de commissie een uitgebreid dossier van verzoeker had ontvangen en dat zij de stukken heeft gelezen, maar dat de hoorzitting niet de mogelijkheid bood om uitgebreid op de documenten in te gaan.

Verzoeker en zijn vrouw hebben daarna een toelichting gegeven op de klachten. Verzoeker en zijn vrouw hadden hun verklaring op schrift gesteld. Verzoeker en zijn vrouw kregen van de klachtencommissie niet de gelegenheid om deze stukken helemaal voor te lezen. Politieagenten X en Y hebben vervolgens gereageerd. Daarna kreeg verzoeker de gelegenheid om nog één opmerking te maken.

Aan het eind van de hoorzitting vroeg de voorzitter of partijen zich voldoende gehoord voelden. Verzoeker merkte op dat hij het jammer vond dat de hoorzitting werd beëindigd.

Verzoeker liet de ombudsman weten dat hij aan het einde van de hoorzitting twee documenten aan de klachtencommissie heeft gegeven. Dat gaat om de verklaringen die verzoeker en zijn vrouw tijdens de zitting wilden voordragen. Deze stukken heeft verzoeker ook aan de ombudsman gegeven. Het stuk dat de mondelinge verklaring van verzoeker voor de zitting bevat, is negen pagina's lang en heeft 11 bijlagen. In het stuk gaat verzoeker uitgebreid in op de pijlers van de rechtsstaat en de doelstelling van de klachtenprocedure. Hij merkt op dat het voor hem gissen blijft waarom een politieman overgaat tot het liegen over een ernstig voorval. Verder gaat hij in het stuk in op eerdere incidenten waar de buurvrouw en haar zoon(s) bij betrokken waren, de inhoud van zijn huurcontract en mogelijke verklaringen voor het gedrag van de betrokken politieagenten waar verzoeker over klaagde.

De verklaring van de vrouw van verzoeker is vier pagina's lang. In deze verklaring gaat zij in op de gebeurtenissen van 14 oktober 2018. Zij gaat daarbij in op het uitblijven van een reactie van de politieagenten op het verzoek van verzoeker om op 14 oktober bij hen langs te gaan, op opmerkingen die de buurvrouw tegen haar en verzoeker maakte na het incident van 14 oktober, op het telefoongesprek tussen verzoeker en de betrokken politieagent op 14 oktober, op de reactie van de betrokken politieagent op haar verklaring, dat de zoon haar heeft bedreigd (dat zij het zich niet zo konden herinneren) en op de mogelijkheden die de klachtencommissie zou hebben om verder onderzoek naar de klachten te doen.

Advies, beslissing en verslag van de hoorzitting

De klachtencommissie adviseerde de politiechef van de eenheid Noord-Nederland om de klachten van verzoeker ongegrond te verklaren. De klachtencommissie vond dat de betrokken politieagenten uiteindelijk voldoende actie hadden ondernomen door de kwestie over te dragen aan de wijkagent. Verder stelde de klachtencommissie niet vast dat de betrokken politieagent verzoeker onheus heeft bejegend.

In het advies heeft de klachtencommissie een stuk opgenomen met de titel 'Korte weergave van wat tijdens de zitting is besproken'. In dat stuk vermeldde de klachtencommissie dat van de zitting *geen* verslag is opgemaakt. Daaronder staat een beschrijving van wat er tijdens de hoorzitting is gebeurd. Daarin heeft de klachtencommissie weergegeven dat verzoeker heeft voorgelezen uit zijn schriftelijke verklaring. De klachtencommissie heeft ook een samenvatting van die verklaring in haar advies opgenomen.

Op 29 april 2019 heeft de politiechef het advies van de klachtencommissie overgenomen.

De ombudsman heeft de politie vragen gesteld over het verslag van de hoorzitting en over manier waarop de politiechef een advies van de klachtencommissie beoordeelt.

Hierop liet de politie weten dat de 'korte weergave van wat er tijdens de zitting is besproken' het verslag van de zitting is. De politie erkende dat het geen woordelijk verslag is, maar volgens de politie is het wel degelijk een verslag. Met de opmerking dat van de zitting geen verslag is opgemaakt, bedoelde de klachtencommissie dat er geen woordelijk verslag is opgesteld. Dit is per ongeluk op deze manier in het advies opgeschreven.

Verder liet de politiechef de ombudsman weten dat in het huishoudelijk reglement van de klachtencommissie procedureregels staan over het behandelen van klachten door de commissie. De klachtencommissie volgt deze procedure en dat blijkt ook uit de adviezen die de politiechef van de commissie ontvangt. Tenminste één keer per jaar overlegt de politiechef met de klachtencommissie, waarbij hij de gang van zaken met de commissie bespreekt.

Tussentijds spreekt de politiechef met de voorzitter van de commissie als daar voor hem of voor de commissie aanleiding voor is.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten dat hij het niet eens was met de reactie van de politie op zijn klachten. Hij was ook niet tevreden over de manier waarop de klachtencommissie zijn klacht had behandeld. Verzoeker heeft bij de indiening van zijn klacht het volgende onder de aandacht van de ombudsman gebracht.

Over de reactie van politieagenten X en Y op de verklaring van zijn vrouw

Politieagent X heeft bij het telefoongesprek dat hij met verzoeker voerde, gezegd dat hij zich niet kon herinneren dat de zoon van vrouw van verzoeker heeft bedreigd en dat hij of politieagent Y de zoon naar binnen heeft geroepen. Later in de klachtenprocedure hebben politieagenten X en Y (schriftelijk) verklaard dat de zoon van zijn buurvrouw bij de gebeurtenissen op 14 oktober 2018 niet in de tuin is geweest.

Zijn vrouw heeft gezien dat de zoon wel buiten is geweest en zij heeft gehoord dat de zoon haar bedreigde en daarna door een van de politieagenten naar binnen is geroepen. Verzoeker is ervan overtuigd dat de politieagenten dat ook hebben gezien en gehoord en dat het niet waar is wat zij hierover hebben verklaard. Verzoeker vindt dat de betrokken politieagenten bewust een onjuiste voorstelling van zaken hebben gegeven.

Over het verzoek om bij verzoeker langs te gaan

De politieagenten hebben gezegd dat zij het verzoek van verzoeker om bij hem langs te gaan niet hebben gezien voordat zij op het politiebureau waren. Dat vindt verzoeker een onwaarschijnlijk verhaal gelet op het feit dat zij juist voor noodgevallen beschikbaar moesten zijn. In dat geval zouden zij een oproep vanwege bijvoorbeeld een ernstig verkeersongeval ook hebben gemist. Als zij de melding echt niet hebben gezien dan is het volgens verzoeker onprofessioneel dat zij daar niet op hebben gelet.

Over de herkenning van de klacht van verzoeker

De klachtencommissie heeft volgens verzoeker niet (h)erkend dat zijn klacht gaat over het feit dat de betrokken politieagenten niet de waarheid hebben verteld over wat er op 14 oktober 2018 is voorgevallen toen deze politieagenten bij zijn buurvrouw waren. Verzoeker stelt dat hij in de e-mail die hij voorafgaand aan de hoorzitting aan de politie heeft gestuurd al duidelijk heeft aangegeven dat zijn klacht hierover ging. Dit bericht heeft de secretaris doorgestuurd aan de klachtencommissie.

Over het onderzoek van de klachtencommissie

Tijdens de hoorzitting heeft een van de politieagenten gezegd dat de zoon 'als een dolle door het huis en de tuin' liep, terwijl de andere politieagent heeft gezegd: 'In ons bijzijn is hij niet buiten geweest'. Dit is volgens verzoeker van belang voor de behandeling van zijn klacht. Daarom had de klachtencommissie hier verder onderzoek naar moeten doen. De klachtencommissie heeft ook geen verder onderzoek gedaan naar de vraag wanneer de politieagenten het bericht over zijn verzoek, om na het bezoek aan zijn buurvrouw ook bij hem langs te gaan, hebben ontvangen en gelezen. Verzoeker gaat ervan uit, dat uit die gegevens kan worden afgeleid of de politieagenten de melding hebben gelezen.

Over de beschrijving van wat er bij de hoorzitting is gebeurd

Volgens verzoeker staat in het verslag ten onrechte niet dat verzoeker heeft gezegd dat hij zich erg onder tijdsdruk gezet voelde en dat hij vond dat hij zijn verhaal niet naar behoren heeft kunnen doen. Ook de verklaring van zijn vrouw is niet opgenomen in het advies. De verklaring die politieagent X bij de hoorzitting aflegde, is ook niet goed in het advies opgenomen. Daarin wordt alleen terloops opgemerkt dat de betrokken politieagent heeft gezegd dat de zoon ook in de tuin geweest is. De secretaris heeft tijdens de gehele hoorzitting mee getypt. Verzoeker vindt dat dat allemaal in een verslag moet worden verwerkt. Verzoeker verwijst naar wat hierover staat in de brochure 'Intern klachtrecht' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken:

'Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat

de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd. Voorts is schriftelijke vastlegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en voor de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium.'

Over de mogelijkheid om zijn verhaal te vertellen tijdens de hoorzitting

De klachtencommissie had één uur voor de hoorzitting ingepland. Verzoeker vindt dat hij hiermee is beperkt in de mogelijkheid om zijn verhaal te doen. Dit had hij al voorafgaand aan de hoorzitting kenbaar gemaakt. Verder mocht hij niet reageren op wat de betrokken politiemensen bij de hoorzitting hebben verklaard. Zijn vrouw en hij zijn ook meerdere keren onderbroken door de voorzitter.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

Tijdens zijn onderzoek heeft de Nationale ombudsman gesproken met de voorzitter en een secretaris van de klachtencommissie. Hierbij hebben zij verteld hoe de werkwijze van de klachtencommissie eruit ziet en hoe dit bij de behandeling van de klachten van verzoeker is gegaan.

Onderzoek door de klachtencommissie

Het onderzoek naar de feiten die verband houden met de klacht doet de politie in de eerste fase. De politie zoekt het een en ander uit en verwerkt het resultaat daarvan in een rapportage voor de klachtencommissie. Dat is in de zaak van verzoeker ook gebeurd. Als de klachtencommissie vragen heeft over deze rapportage of als er iets niet volledig is, dan kan de klachtencommissie de zaak hiervoor terugleggen bij de politie.

Verder kan de klachtencommissie alleen onderzoek doen tijdens de hoorzitting. Zij kan de betrokkenen dan vragen stellen aan de hand van de informatie uit die rapportage. De onderzoeksmogelijkheden van de klachtencommissie beperken zich dus tot wat zij tijdens de hoorzitting kan doen.

In de zaak van verzoeker had de klachtencommissie de politie van tevoren kunnen vragen om de registratiegegevens van de meldingen van de meldkamer. De klachtencommissie vond dat dit geen toegevoegde waarde had. Het stond voor de commissie vast dat de melding van verzoeker door de meldkamer was doorgegeven aan de betrokken medewerkers van de politie. De klachtencommissie ging ervan uit, dat uit die registratiegegevens niet zou blijken of de politieagenten het bericht over het verzoek van verzoeker hebben gezien.

De klachtencommissie heeft in haar advies aan de politiechef wel aangegeven dat ze het zwak vonden dat de medewerkers van de politie de melding niet hadden gezien. Maar dat leidde niet tot een gegrondverklaring omdat de klacht ging over de reactie van de medewerkers op de melding. De klachtencommissie vond dat de reactie uiteindelijk goed was.

Gesprek over de klacht

Voor de klachtformulering beperkt de klachtencommissie zich in beginsel tot de klachten die de politie in de eerste fase van de klachtbehandeling heeft omschreven. De klachtencommissie heeft weinig ruimte om bij de hoorzitting een andere of nieuwe klacht te behandelen. Als bij de klachtencommissie blijkt dat de klacht van een verzoeker niet overeenkomt met de klacht die in de eerste fase is omschreven, dan kan dat een reden zijn om de klacht opnieuw in de eerste fase te laten behandelen.

Zoals in het verslag staat, heeft de klachtencommissie de klachtomschrijving, die de politie voor de klacht van verzoeker heeft gemaakt, besproken met verzoeker. Hierbij heeft verzoeker niet opgemerkt dat hij nog een andere klacht had.

Het verloop van de hoorzitting.

De voorzitter heeft verzoeker aan het begin van de hoorzitting uitgelegd wat de gang van zaken bij de hoorzitting is en zij heeft daarbij ook uitgelegd hoe de planning eruit zag. De voorzitter vroeg verzoeker daarna om zijn klacht kort toe te lichten. Daarop begon verzoeker een verhaal van acht pagina's voor te lezen. Hierdoor kon zij niet met hem in gesprek komen. De voorzitter keek dat een paar minuten aan. Zij kreeg de indruk dat het voorlezen van die acht pagina's langer ging duren dan de tijd die voor dit onderdeel van de hoorzitting beschikbaar was. Daarom vroeg zij verzoeker of hij zijn verhaal kon samenvatten. Daarop reageerde verzoeker niet. Hij ging door met het voorlezen van het stuk. De voorzitter vroeg verzoeker nog een keer om zijn verhaal samen te vatten en daarop reageerde hij ook niet. De voorzitter vond dit

heel lastig. Zij wilde verzoeker niet beperken, maar zij kreeg ook geen contact met hem. Omdat zij op basis van de stukken al een goed beeld had van de klacht, besloot zij om verzoeker af te kappen.

De echtgenote van verzoeker wilde ook graag het woord hebben. De voorzitter vroeg de echtgenote ook om haar verhaal samen te vatten. Toen zijn echtgenote het woord kreeg, ging zij ook voorlezen uit een schriftelijk stuk. Voor de voorzitter was de informatie die de echtgenote van verzoeker deelde ook al bekend. De voorzitter was niet gelukkig met de situatie, maar zij vond dat zij moest ingrijpen. De andere betrokkenen moesten ook nog de gelegenheid krijgen om hun kant van het verhaal te vertellen. En er stonden die dag meer zaken op de planning waarbij de klagers recht hadden op evenveel tijd en ruimte als verzoeker kreeg. Daarom heeft zij de echtgenote van verzoeker ook gevraagd om te stoppen met de voordracht van het stuk. De voorzitter liet verzoeker en zijn echtgenote weten dat zij aan het einde nog de gelegenheid zouden krijgen om iets naar voren te brengen, als dat belangrijk was.

Het verdere verloop van de hoorzitting verliep ook moeizaam. Verzoeker bemoeide zich uitdrukkelijk met de procedure. De voorzitter vond dat de sfeer hierdoor onaangenaam werd. Uiteindelijk heeft de zitting een kwartier langer geduurd. De voorzitter heeft de zitting beëindigd en medegedeeld dat de klachtencommissie een voldoende beeld had van de omstandigheden.

De voorzitter realiseert zich dat het houvast biedt als iemand zijn verhaal van tevoren op papier zet en dat het lastig is om dat verhaal op zo'n moment, in zo'n setting, samen te vatten. Aan de andere kant moet zij als voorzitter een balans vinden tussen het recht van een betrokkene om zijn verhaal te doen en de grenzen die de procedure heeft qua tijd. In dit geval liep zij tegen de grens van de beschikbare tijd aan. De voorzitter merkte dat het niet mogelijk was om hierover in gesprek te komen met verzoeker.

De duur van de zitting

De tijd die de klachtencommissie kan uittrekken voor de behandeling van een klacht is beperkt. Voor iedere zaak reserveert de klachtencommissie standaard een uur. In dat uur heeft de klachtencommissie 45 minuten om de betrokkenen te horen en 15 minuten om de zaak te bespreken. Daarna begint een volgende hoorzitting. Deze tijd is in de regel voldoende.

De klachtencommissie wijkt van de standaardtijd van een uur af als zij van tevoren inschat dat een zaak meer tijd nodig heeft. Dat doet zich bijvoorbeeld voor als er meerdere klagers zijn of als een klacht heel complex is. De klachtencommissie kan ook beslissen om een nieuwe hoorzitting te plannen als tijdens een zitting blijkt dat er meer tijd nodig is. De voorzitter zag aan het eind van de hoorzitting in elk geval geen aanleiding om voor verzoeker een nieuwe hoorzitting te plannen. De klachtencommissie achtte zich voldoende geïnformeerd om een oordeel te geven over de klachten. De voorzitter legde uit dat zij niet verwachtte dat een nieuwe zitting nog nieuwe informatie zou hebben opgeleverd die van belang was geweest voor de beoordeling van de klachten.

Het verslag

Voorheen maakte de secretaris van de klachtencommissie een woordelijk verslag op van de hoorzitting. Een aantal jaren geleden is dat veranderd. De politie heeft dit veranderd om praktische redenen. Een woordelijk verslag werd heel lang, terwijl niet alles relevant was. Daarom besloot de klachtencommissie om in het verslag een zakelijke weergave te geven van wat er tijdens de hoorzitting is besproken. Met zakelijk wordt bedoeld dat in het verslag komt te staan wat in essentie voor de beoordeling van de klachten van belang is.

Als de secretaris het verslag heeft opgemaakt, bekijken de drie leden van de klachtencommissie dat verslag. De voorzitter kijkt als laatste en stelt het verslag vast. Zo is dat ook bij verzoeker gegaan.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman is hierover verder gebleken dat in de Algemene wet bestuursrecht¹, staat dat een adviescommissie het verslag van het horen van een klager in het advies aan het bestuursorgaan moet opnemen. In de toelichting op deze wetsbepaling geeft de wetgever geen nadere uitleg over de vraag wat in het verslag moet worden opgenomen. Dit heeft de wetgever wel gedaan bij de wetsbepaling die het *bestuursorgaan* verplicht om een verslag op te maken van het gesprek dat het bestuursorgaan zelf met een klager moet voeren.² In deze toelichting staat dat de wijze

¹ artikel 9:10, vierde lid van de Algemene wet bestuursrecht.

² artikel 9:8, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht.

waarop het bestuursorgaan vorm geeft aan de plicht tot verslaglegging wordt overgelaten aan het bestuursorgaan. Ook staat daarin dat het wel noodzakelijk is dat de hoofdlijnen van wat tijdens het horen is besproken schriftelijk moet worden vastgelegd.³

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Over de gedragingen van de betrokken politieagenten

De Nationale ombudsman toetst de klachten van verzoeker over de gedragingen van de betrokken politieagenten aan het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat een overheidsinstantie, zoals de politie, ervoor moet zorgen dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. Dit brengt ook mee dat de politie zorgvuldig en eenduidig communiceert over wat zij waarneemt.

Over wat de politieagenten hebben gezegd over de zoon

Volgens de vrouw van verzoeker stond de zoon in de tuin, bedreigde hij haar en is hij door een van de politieagenten naar binnen geroepen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat politieagent X bij het telefoongesprek met verzoeker heeft gezegd dat hij of politieagent Y de zoon niet naar binnen heeft geroepen. Uit het onderzoek blijkt ook dat X en Y in de klachtenprocedure allebei hebben verklaard dat de zoon niet in de tuin is geweest. Verzoeker klaagt erover dat de betrokken politieagenten daarmee niet eerlijk zijn geweest over wat er is gebeurd toen zij in de woning van de buurvrouw waren.

Om deze klacht te kunnen beoordelen moet de ombudsman eerst vaststellen wat er is gebeurd toen de politieagenten bij de buurvrouw waren. De ombudsman kijkt daarbij naar wat op basis van de resultaten van zijn onderzoek het meest waarschijnlijke scenario is. Hiervoor is van belang dat er meerdere aanwijzingen zijn dat de zoon buiten is geweest en dat hij door een van de politieagenten naar binnen is geroepen. Ten eerste bevat de verslaglegging van de politie verklaringen die er direct op wijzen dat de zoon buiten is geweest. In het rapport dat politieagent X kort na het incident opstelde, staat dat politieagent Y de zoon naar binnen haalde toen zij in de woning van de buurvrouw waren. Daarnaast heeft politieagent X tegenover de klachtencommissie verklaard dat de zoon als een dolle door het huis én de tuin liep. Tijdens het onderzoek van de ombudsman kon politieagent X hier geen verklaring voor geven die past bij het scenario dat de zoon niet buiten is geweest. Ten tweede blijkt uit het onderzoek dat de intentie, die de zoon had toen hij bij de buurvrouw was, aansluit bij de verklaring van de vrouw van verzoeker. De zoon was boos op verzoeker en wilde de confrontatie met hem aangaan. Dat is ook wat er volgens de verklaring van de vrouw van verzoeker gebeurde. Met dien verstande dat de zoon de vrouw van verzoeker trof omdat verzoeker op dat moment niet thuis was.

Gelet hierop vindt de ombudsman het zeer waarschijnlijk, dat het zo is gegaan als de vrouw van verzoeker heeft verklaard. De ombudsman gaat er bij de beoordeling van de klacht dan ook vanuit dat de zoon buiten is geweest toen politieagenten X en Y bij de buurvrouw waren en dat een van hen de zoon naar binnen heeft geroepen.

De ombudsman kan niet vaststellen of de politieagenten ook hebben gehoord wat de zoon heeft gezegd toen hij in de tuin was. Uit de verklaring van de vrouw van verzoeker blijkt dat zij een van de politieagenten kon zien. Die politieagent stond binnen op het moment dat de zoon buiten was. Het is niet duidelijk geworden waar de andere politieagent op dat moment was.

De ombudsman komt gelet op het voorgaande tot de conclusie dat politieagenten X en Y wisselend hebben verklaard over wat er is gebeurd. De verslaglegging van de politie was dus niet eenduidig en ook niet zorgvuldig. Hiermee heeft de politie onprofessioneel en dus onbehoorlijk gehandeld. De ombudsman verklaart deze klacht van verzoeker dan ook gegrond.

De ombudsman gaat verder niet in op de vraag of de politieagenten hierbij moedwillig hebben gehandeld. Het past niet bij de rol van de ombudsman om hier in het kader van de klachtenprocedure een oordeel over te geven.

³ Memorie van toelichting, aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, TK 1997-1998 25837 nr. 3.

Over de reactie van de politie op het verzoek van verzoeker om bij hem langs te gaan

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat het verzoek van verzoeker bij de politie is ontvangen toen politieagenten X en Y bij de burelen binnen waren. En dat de politie verzoeker heeft toegezegd dat zij dit verzoek zou doorgeven aan politieagenten X en Y. Ook staat voor de ombudsman vast dat een medewerker van het contactcentrum van de politie het verzoek heeft vastgelegd in het systeem van de politie. Het verzoek van verzoeker is niet als een nieuwe melding geregistreerd, maar als een aanvulling in het journaal van de oorspronkelijke melding van de zoon. Dat verklaart waarom de politieagenten geen aparte oproep kregen voor dit verzoek. De registratie van het verzoek was evenwel zichtbaar in het digitale apparaat dat de politieagenten in hun politievoertuig hadden, de Mobiele Data Terminal. Daarna hebben de betrokken politieagenten nog een melding verstuurd met deze terminal, de zogenoemde eindrapportage. Gelet op deze gang van zaken gaat de ombudsman er vanuit dat de betrokken politieagenten de aanvulling met het verzoek hadden kunnen zien voordat zij richting het politiebureau vertrokken. De ombudsman kan echter niet vaststellen óf zij de aanvulling daadwerkelijk hebben gezien. Voor de stelling van verzoeker, dat de politieagenten het verzoek bewust hebben genegeerd, vindt de ombudsman dus geen bevestiging.

Dat neemt niet weg dat verzoeker er wel op mocht vertrouwen dat de politie op zijn verzoek zou reageren voordat politieagenten X en Y vertrokken bij de woning van de buurvrouw. Er was op dat moment namelijk geen reden om dat niet te doen, zoals bijvoorbeeld een spoedmelding. Het is dus niet duidelijk geworden wat hier de oorzaak van is, maar voor de ombudsman staat wel vast dat de politie hier hoe dan ook een steek heeft laten vallen.

De ombudsman vindt dat de politie dit voldoende heeft hersteld door na ontvangst van de tweede melding alsnog telefonisch contact met verzoeker op te nemen. Verzoeker is volgens de ombudsman niet benadeeld door het feit dat hij niet is bezocht, maar is gebeld. Niet valt in te zien dat het contact tussen de politieagenten en verzoeker anders was verlopen als zij direct bij verzoeker waren langsgesgaan. Verzoeker is ontevreden over de reactie van de politieagenten. Maar dat komt door wat zij zeiden. Niet door het feit dat die reactie over de telefoon werd gegeven. De ombudsman neemt verder in aanmerking dat de politieagenten bij de buurvrouw waren voor de melding van de zoon en dat zij daar waren om de situatie te de-escaleren. Zij waren daar niet om een rol te spelen bij de problemen die er waren tussen verzoeker en zijn buurvrouw. Vanuit de rol die de betrokken politieagenten hadden, was het voldoende dat zij in deze situatie escalatie voorkwamen en de kwestie vervolgens onder de aandacht van de wijkagent brachten. Richting verzoeker was het dus voldoende om hem daarover te informeren, zoals de politieagenten telefonisch hebben gedaan.

Tot slot vindt de ombudsman dat de toon van de politie bij het telefoongesprek niet onprofessioneel was. Uit de verklaringen van verzoeker en politieagent X blijkt dat er sprake was van flauwigheden over en weer, die de sfeer en de communicatie niet bevorderden. Voor zover de ombudsman kan vaststellen wat er precies is gezegd, vindt de ombudsman dat het beter was geweest als politieagent X niet had gezegd dat het gelukkig was dat verzoeker zijn aangifte niet bij hem kon doen. Maar die opmerking was niet van dien aard dat politieagent X daarmee een professionele norm heeft overschreden.

Gelet op het voorgaande acht de ombudsman de klacht van verzoeker over de manier waarop de politie heeft gereageerd op zijn verzoek om bij hem langs te komen ongegrond.

Over de klachtbehandeling door de politie

De ombudsman heeft een 'Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling' ontwikkeld, waarin staat beschreven wat professionele klachtbehandeling inhoudt.⁴ In zijn rapport over de klachtbehandeling door de politie van januari 2021 heeft de ombudsman ook verwezen naar deze ombudsvisie.⁵ De manier waarop de politie de klacht van verzoeker heeft behandeld, toetst de ombudsman aan de normen van professionele klachtbehandeling.

⁴ Rapport Nationale ombudsman 2018/005, Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, 19 maart 2018, rapportnummer 2018/005, www.nationaleombudsman.nl.

⁵ Rapport Nationale ombudsman 2021/002, Professionele klachtbehandeling door de politie, een onderzoek naar klachtbehandeling door de politie, 19 januari 2021, www.nationaleombudsman.nl.

Klachtherkenning

Een van de normen van professionele klachtbehandeling is, dat een overheidsinstantie eerst achterhaalt waar een klacht echt over gaat om de klacht goed te kunnen behandelen. Het gaat er dan om wat er is gebeurd en waar het de burger om te doen is. Alleen als de overheid de kern van de klacht vindt, is een passende reactie mogelijk. Daarom heeft de overheidsinstantie een belangrijke verantwoordelijkheid om de klacht op een juiste manier te omschrijven.

De ombudsman verwacht van de klachtencommissie dat zij op basis van de stukken en het gesprek met verzoeker zelfstandig een beeld vormt van de klacht die een verzoeker heeft. De klachtencommissie moet stilstaan bij de vraag of zij de klacht behandelt zoals die door een verzoeker is bedoeld. Als dat nodig is, moet zij de verzoeker daar nadere vragen over stellen.

Verzoeker klaagt erover dat de klachtencommissie zijn klacht, dat de betrokken politieagenten hebben gelogen over wat er op 14 oktober 2018 is gebeurd, niet heeft behandeld. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat verzoeker en zijn vrouw op meerdere momenten hebben opgemerkt dat de verklaring van de betrokken politieagenten over wat er op 14 oktober 2018 is gebeurd volgens hen niet waar is. Dat blijkt uit de oorspronkelijke klacht bij de politie, uit de e-mail van 13 december 2018 en uit hun schriftelijke verklaringen, die zij op de hoorzitting wilden voordragen. De ombudsman ziet dat de informatie van de kant van verzoeker en zijn vrouw uitgebreid is en dat het niet eenvoudig is om daar de kern uit te halen. Toch vindt de ombudsman dat de klachtencommissie onder deze omstandigheden meer had moeten doen dan alleen het afstemmen van de klachtomschrijving die de politie had gemaakt. Gelet op de verschillende signalen die verzoeker en zijn vrouw hadden gegeven, had de klachtencommissie met verzoeker moeten bespreken welke bedoeling verzoeker had met zijn stelling dat de politieagenten hadden gelogen. De klachtencommissie had onder deze omstandigheden dus meer moeten doen om te achterhalen waar de klacht van verzoeker over ging.

De ombudsman kan zich bovendien voorstellen dat verzoeker ervan uitging dat zijn beschuldiging, dat de betrokken politieagenten hebben gelogen, onder de klachtomschrijving van de politie viel. De klachtomschrijving van de politie gaat over de 'actie' die politieagent X heeft ondernomen na de door verzoeker gedane melding van bedreiging. Dat is een ruime omschrijving en kan alles omvatten wat politieagent X naar aanleiding van de melding heeft gedaan. Dus ook over zijn reactie in het telefoongesprek en zijn verklaring later in de procedure. Dat onderschrijft dat het van groot belang is dat een overheidsinstantie een klacht goed verkent en een duidelijke klachtomschrijving maakt.

De ombudsman komt gelet hierop tot de conclusie dat de klachtencommissie niet voldoende zorgvuldig is geweest bij de herkenning van de klacht van verzoeker.

Onderzoek

De ombudsman ziet dat het feit dat de klachtencommissie de klachten van verzoeker niet heeft herkend doorwerkte in de verdere behandeling van de klacht. De klachtencommissie heeft bij de hoorzitting niet doorgevraagd toen politieagent X op de hoorzitting verklaarde dat de zoon in de tuin is geweest. De ombudsman begrijpt dat dit voor de klachtencommissie niet direct van belang was omdat zij hier geen onderzoek naar deed. Maar vanuit de klacht van verzoeker dat de betrokken politieagenten hierover hebben gelogen, was dit wel een belangrijk punt, waar de klachtencommissie verder onderzoek naar had moeten doen.

Dit ligt anders voor het onderzoek dat de klachtencommissie heeft verricht naar de vraag of de melding van verzoeker (om bij hem langs te gaan) is doorgegeven aan de betrokken politieagenten. De klachtencommissie schatte in dat nader onderzoek naar de gang van zaken rondom de melding niet meer duidelijkheid zou geven over de vraag of de betrokken politieagenten de melding hadden gezien. De ombudsman heeft wél nader onderzoek verricht naar de vraag of hier in het registratiesysteem van de politie iets over is vastgelegd. De ombudsman schatte in dat het mogelijk was om uit de registratiegegevens van de politie meer informatie te krijgen over de vraag of de betrokken politieagenten kennis hadden genomen van het verzoek van verzoeker. Maar dat betekent niet dat de klachtencommissie op dit punt onzorgvuldig is geweest. De klachtencommissie heeft daar een eigen beoordelingsvrijheid in. De ombudsman is van oordeel, dat de afweging die de klachtencommissie in dit geval heeft gemaakt niet onzorgvuldig is geweest.

Stukken

Hiervoor concludeerde de ombudsman al dat de klachtencommissie (een deel van) de e-mail van verzoeker van 13 december 2018, waarin hij zijn klacht toelicht, niet heeft meegenomen bij de behandeling van de klacht van verzoeker. En dat de klachtencommissie dat wel had moeten doen. Dat was niet zorgvuldig van de klachtencommissie. Uit het advies van de klachtencommissie en de verklaring van de voorzitter blijkt dat de klachtencommissie de verklaringen van

verzoeker en van zijn vrouw verder wel heeft meegenomen bij de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie heeft in het advies ook een samenvatting gegeven van de schriftelijke toelichting van verzoeker. Op dit punt is de klachtencommissie dus niet onzorgvuldig geweest.

Het verslag

Uit de Algemene wet bestuursrecht blijkt dat het noodzakelijk is dat de hoofdlijnen van wat tijdens het horen is besproken schriftelijk worden vastgelegd. Dat betekent dus dat de klachtencommissie geen verslag hoefde te maken van alles wat er letterlijk bij de hoorzitting is gezegd. Uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de klachtencommissie wel een verslag heeft opgemaakt. Dit is geen woordelijk verslag, maar een zakelijke weergave. Met zakelijk wordt bedoeld dat in het verslag staat wat in essentie voor de beoordeling van de klachten van belang is. Alle leden van de klachtencommissie hebben het verslag bekeken en waren het eens met de inhoud. De ombudsman vindt dan ook dat de klachtencommissie hierbij zorgvuldig te werk is gegaan.

De duur van de hoorzitting

Verzoeker wist voor de zitting dat de tijd die hij en zijn vrouw zouden krijgen om hun verhaal te doen beperkt was. De voorzitter heeft verzoeker aan het begin van de hoorzitting nog een keer uitgelegd hoe de planning van de hoorzitting eruit zag. Verzoeker begon desondanks zijn schriftelijke stuk van negen pagina's voor te lezen. De voorzitter vroeg hem meerdere keren om zijn verhaal samen te vatten, maar verzoeker bleef voorlezen uit het stuk. Daarom heeft zij verzoeker op een bepaald moment onderbroken. Hetzelfde gebeurde daarna bij de vrouw van verzoeker. Gelet op het feit dat verzoeker wist dat de tijd voor de hoorzitting beperkt was en op het feit dat verzoeker en zijn vrouw niet reageerden op de aanwijzingen van de voorzitter, mocht de voorzitter verzoeker en zijn vrouw het woord ontnemen en hen beperken in hun recht om te worden gehoord. Daar komt bij dat de klachtencommissie zich op basis van de stukken voldoende geïnformeerd achtte. Bij die stukken zaten ook de verklaringen die verzoeker en zijn vrouw tijdens de hoorzitting wilden voordragen.

De ombudsman vindt in dit geval ook dat de klachtencommissie voldoende zorgvuldig is geweest.

Slotsom van het oordeel over de klachtbehandeling

De ombudsman komt op grond van het voorgaande tot de slotsom dat de klachtencommissie de klacht van verzoeker niet voldoende zorgvuldig heeft behandeld. De klachtencommissie heeft niet alle relevante stukken bij de behandeling betrokken. Hierdoor heeft de klachtencommissie de klachten van verzoeker niet goed herkend. Het gevolg daarvan is dat zij de klachten, die zij niet heeft herkend, onvoldoende onderzocht. Dit brengt met zich mee dat de manier waarop de klacht van verzoeker is behandeld in strijd is met de normen van professionele klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is dus niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de politie Noord-Nederland is gegrond voor het klachtonderdeel dat gaat over wat de politie heeft verklaard over wat er op 14 oktober 2018 bij de buurvrouw van verzoeker is gebeurd, omdat de politie in strijd heeft gehandeld met het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit.

De klacht is ongegrond voor de klachtonderdelen die gaan over de manier waarop de politie heeft gereageerd op het verzoek van verzoeker.

De klacht over de politie Noord-Nederland is ook gegrond voor het klachtonderdeel dat gaat over de manier waarop de politie de klachten van verzoeker heeft behandeld wegens strijd met de normen van professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen