



nationale ombudsman

Rapport

Informatievoorziening en klachtbehandeling van politie niet op orde

Het oordeel

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

Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman deed onderzoek op basis van de volgende klachtomschrijving:

De heer Thiessen¹ klaagt over de wijze waarop de politie-eenheid Noord-Nederland heeft gereageerd op zijn verzoek om een aanvullende verklaring te kunnen geven op zijn digitale aangifte van internetfraude. Hij klaagt er met name over dat de politie - ondanks een speciaal daarvoor door hem gemaakte afspraak - heeft geweigerd om een aanvullende verklaring op te nemen. En daarover geen overleg heeft gevoerd met de afdeling waar de digitale aangifte op dat moment in behandeling was. En er ook niet voor heeft gezorgd dat die afdeling contact met hem opnam om het verzoek te bespreken.

De heer Thiessen klaagt verder over de wijze waarop de politie-eenheid Noord-Nederland heeft gereageerd op zijn verzoek om verspreiding van videobeelden - die een derde partij heeft gemaakt van een conflict met hem - tegen te gaan. Hij klaagt er met name over dat de wijkagent alleen met die derde partij over het conflict heeft gesproken en hem geen terugkoppeling heeft gegeven van dat gesprek.

De heer Thiessen klaagt ten slotte over de wijze waarop de politie-eenheid Noord-Nederland zijn klachten heeft behandeld. Hij klaagt er met name over dat de politie de klachten onvoldoende voortvarend heeft behandeld en hem niet of onvoldoende tijdig heeft geïnformeerd over - de reden van - de verschillende vertragingen in de klachtbehandeling.

In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over deze klacht.

Wat is er gebeurd?

Het verzoek om een aanvullende verklaring op een digitale aangifte te kunnen geven

Op 3 augustus 2018 werd de heer Thiessen via een advertentie op het internet opgelicht voor een groot geldbedrag. Toen hij op het politiebureau persoonlijk aangifte wilde doen, kreeg hij te horen dat hij daar eerst een afspraak voor moest maken. Omdat de heer Thiessen net voor een vertrek naar het buitenland stond, besloot hij op 25 augustus 2018 om maar digitaal aangifte te doen van internetfraude. Hij vond echter dat hij in de digitale aangifte zijn verhaal niet goed en volledig kwijt kon. Toen de heer Thiessen na zes weken weer terug was in Nederland, wilde hij daarom op het politiebureau een aanvullende aangifte doen. Hij maakte daarvoor een afspraak bij het politiebureau voor 29 oktober 2018. Maar tot het doen van een aanvullende aangifte kwam het daar niet. De politiemedewerker aan de balie deelde - na overleg met zijn superieur - namelijk aan de heer Thiessen mee dat een aanvullende aangifte niet nodig was. De heer Thiessen was het daar niet mee eens. Maar volgens hem kreeg hij de superieur daarover niet te spreken.

De digitale aangifte werd in de tussentijd door het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO) van de politie geanalyseerd en beoordeeld. Het bleek te gaan om buitenlandse verdachten, die in Roemenië onderwerp van onderzoek waren. De aangifte werd voor behandeling overgedragen aan de Roemeense autoriteiten en op 7 maart 2019 besloot het Openbaar Ministerie om die reden geen verder strafrechtelijk onderzoek in te stellen. Maanden later bleek dat de Roemeense autoriteiten meer informatie nodig hadden voor de zaak. De heer Thiessen werd vervolgens door de politie verzocht om naar het politiebureau te komen om aanvullende informatie te verstrekken. Dit stak de heer Thiessen, omdat de politiemedewerker op het politiebureau er eerder zo van overtuigd was dat een aanvullende aangifte niet nodig was. Volgens de heer Thiessen was door deze gang van zaken onnodig vertraging ontstaan in het onderzoek van de Roemeense autoriteiten. En was belangrijke informatie daardoor wellicht verloren gegaan.

¹ Fictieve naam

Het verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden

Op 18 juni 2019 vond er bij het appartementencomplex waar de heer Thiessen woont een incident plaats tussen hem en twee andere personen. De heer Thiessen deed daar op 20 juni 2019 bij de politie aangifte van. De politie liet op 18 juli 2019 aan hem weten dat er te weinig informatie was om een onderzoek te starten. Op 2 december 2019 vernam de heer Thiessen dat de personen videobeelden die zij van het incident hadden gemaakt, met anderen deelden. Hij verzocht de politie bij brief van 12 december 2019 om daaraan een einde te maken en hem daarover te berichten. De heer Thiessen hoorde echter niets van de politie op dat verzoek.

De behandeling van de klacht door de politie

Op 2 april 2020 diende de heer Thiessen bij de politie een klacht in over de gang van zaken rondom zijn aangifte van internetfraude en rondom zijn verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden van het incident op 18 juni 2019. De politie liet op 6 juli 2020 aan de heer Thiessen weten dat de behandeling van de klacht in verband met de zomermaanden wat langer op zich liet wachten. Vervolgens hoorde de heer Thiessen niets meer van de politie.

Op 9 november 2020 vroeg de heer Thiessen bij de politie opnieuw aandacht voor zijn klacht. Op 16 november 2020 nam een klachtbehandelaar van de politie telefonisch contact met hem op. Dat gesprek liep echter niet naar tevredenheid. Omdat de heer Thiessen daarna weer niets vernam, diende hij op 16 februari 2021 bij de politie een aanvullende klacht in over de gang van zaken rondom de klachtbehandeling.

Op 18 maart 2021 werd de heer Thiessen gebeld door een nieuwe klachtbehandelaar van de politie. De klachtbehandelaar bood de heer Thiessen excuses aan voor het lange verloop van de klachtbehandeling en gaf uitleg over het handelen van de politie. De heer Thiessen was echter niet tevreden met de uitleg en gaf aan dat hij zijn klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie van de politie wilde voorleggen. De politie stuurde de klacht op 2 april 2021 door naar de klachtencommissie.

Het advies van de klachtencommissie

Op 10 augustus 2021 vond er een hoorzitting bij de klachtencommissie plaats. Volgens de klachtencommissie had het in verband met de coronamaatregelen langere tijd geduurd voordat de klacht kon worden behandeld.

Op 22 maart 2022 bracht de klachtencommissie zijn advies uit aan de politiechef. De klachtencommissie beoordeelde de klacht, dat de politie geen of onvoldoende actie had ondernomen ten aanzien van de aangifte van internetfraude, als ongegrond. Volgens de klachtencommissie trof de politie in deze geen verwijt. De klachtencommissie overwoog daarbij wel dat het de politie had gesierd als de heer Thiessen meer was meegenomen in het proces. De klachtencommissie meende dat in dit soort gevallen, waarbij verschillende procedures door elkaar lopen en voor een burger ingewikkeld zijn, meer zorg nodig was. Verder beoordeelde de klachtencommissie de klacht, dat de politie geen of onvoldoende actie had ondernomen ten aanzien van het verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden, als ongegrond. Volgens de klachtencommissie trof de politie ook hier geen verwijt. De wijkagent had contact gehad met de tegenpartij over het tonen van de beelden. De tegenpartij had aangegeven dat er reeds een bemiddelaar bij het conflict was betrokken, waarna de wijkagent had afgezien van bemiddeling. De klachtencommissie merkte daarbij nog wel op dat een adequate terugkoppeling van de wijkagent richting de heer Thiessen in dit geval in de lijn der verwachtingen had gelegen. Ten slotte beoordeelde de klachtencommissie de klacht, dat de politie geen of onvoldoende actie had ondernomen ten aanzien van de door de heer Thiessen ingediende klacht, als gegrond. Volgens de klachtencommissie stond vast dat de behandeling van de klacht lang had geduurd. De politie had toegegeven dat dit niet netjes was en daarvoor excuses aangeboden.

Het oordeel van de politiechef

Op 24 november 2022 gaf de politiechef zijn oordeel over de door de heer Thiessen ingediende klachten. Hij bood de heer Thiessen allereerst zijn excuses aan voor het feit dat de termijn voor de totstandkoming van de hoorzitting zo lang op zich had laten wachten en dat het uiteindelijk zo lang had geduurd voordat het advies afgerond was. Verder merkte de politiechef op dat hij het advies van de klachtencommissie onverkort overnam. Hij verklaarde de klacht over het niet of onvoldoende ondernemen van actie op de aangifte van internetfraude en op van het verzoek om op te treden tegen het verspreiden van de videobeelden, ongegrond. De klacht over het niet of onvoldoende ondernemen van actie op de ingediende klacht, verklaarde hij gegrond.

De behandeling van de klacht door de Nationale ombudsman

De heer Thiessen was niet tevreden met het oordeel van de politiechef en wendde zich tot de Nationale ombudsman. Een medewerker van de ombudsman besprak de klacht met de heer Thiessen.

Tijdens dat gesprek stelde de heer Thiessen dat de baliemedewerker en diens superieur zijn verzoek om een aanvullende aangifte te doen niet zelf hadden mogen afwijzen. Hij vond dat ze daarover contact hadden moeten opnemen met het LMIO. Daar was immers zijn aangifte van internetoplichting in behandeling. Indien zijn verzoek was doorgegeven aan het LMIO, dan had hij met een ter zake deskundige medewerker van het LMIO kunnen bespreken of het geven van aanvullende informatie over de oplichting nodig was. Verder vond de heer Thiessen dat de wijkagent hem een terugkoppeling had moeten geven van het gesprek dat hij met de tegenpartij over het verspreiden van de videobeelden had gevoerd. Dan had hij de wijkagent namelijk kunnen informeren dat de informatie van de tegenpartij, dat er een bemiddelingstraject liep, niet juist was en met hem kunnen bespreken of bemiddeling door de politie mogelijk was. Ten slotte vond de heer Thiessen de excuses die de politiechef had aangeboden voor de lange behandelingsduur van zijn klacht onvoldoende. Het stoorde hem dat de politiechef totaal niet had uitgelegd waarom de behandeling van zijn klacht ruim twee en een half jaar had geduurd. Hij merkte daarbij op dat hij meerdere keren zelf bij de politie had moeten aandringen op behandeling van zijn klacht. De politie had hem tijdens de behandeling van de klacht niet of nauwelijks geïnformeerd over - de reden van - de ontstane vertragingen.

De ombudsman vroeg de politiechef om te reageren op de klacht van de heer Thiessen en daarover een standpunt in te nemen. Daarnaast vroeg de ombudsman de politiechef om een aantal vragen over de gang van zaken te beantwoorden.

De politiechef verwees in zijn reactie naar het advies van de klachtencommissie en het daarop gebaseerde oordeel van 24 november 2022. De politiechef merkte daarbij op dat de politie niet had kunnen vaststellen met wie er is gesproken op het moment dat de heer Thiessen op het bureau een aanvulling op de aangifte kwam geven. De politie had in het bedrijfsprocessensysteem hierover geen vastlegging gevonden. De politiechef kon daardoor geen antwoord geven op de vraag van de ombudsman, of de baliemedewerker contact had gezocht en overleg had gevoerd met de afdeling waar de digitale aangifte op dat moment in behandeling was. Verder merkte de politiechef op dat de wijkagent die betrokken was bij het verzoek van de heer Thiessen om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden, niet meer werkzaam was bij de politie en niet om een reactie kon worden gevraagd. De politiechef kon daardoor geen antwoord geven op de vraag van de ombudsman of de wijkagent de informatie van de derde partij - over een lopend bemiddelingstraject - had geverifieerd en de heer Thiessen daarover had geïnformeerd. Ten slotte antwoordde de politiechef op de vraag van de ombudsman, of de politie de heer Thiessen - uit eigen beweging - had geïnformeerd over de verschillende vertragingen in de klachtbehandeling en over de reden ervan, dat dit niet was gebeurd. De politiechef merkte op dat de reden hiervan onbekend was, maar ongetwijfeld een verband had met het feit dat de klacht gedurende langere tijd ook niet was behandeld.

De heer Thiessen reageerde op de reactie van de politiechef. Hij vond de opmerking van de politiechef dat de wijkagent niet meer in dienst was en dat daardoor de vraag over diens handelen niet kon worden

beantwoord, onfatsoenlijk. Hij wees er nogmaals op dat de wijkagent enkel contact had gehad met de tegenpartij. De wijkagent had de onjuiste bewering van die personen voor waar aangenomen en verzuimd om hem daarover te horen of te berichten. Verder merkte de heer Thiessen op dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting op 10 augustus 2021 nadrukkelijk had toegezegd dat er binnen 6 weken een oordeel over de klacht zou worden gegeven. Maar het advies van de commissie en het daarop gebaseerde oordeel van de politiechef kwamen pas vele maanden later. En pas nadat hij de politie er zelf opnieuw aan moest herinneren dat de klacht nog altijd niet was afgehandeld.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De behandeling van het verzoek om een aanvullende verklaring te kunnen geven

Beoordelingskader

Het vereiste van fair play 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 behorende feiten naar voren te brengen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Op grond van de artikelen 161 en 163 Wetboek van Strafvordering kan een burger die kennis draagt van een strafbaar feit daarvan aangifte doen en is de politie in beginsel verplicht om een aangifte op te nemen. Wanneer die burger op een later moment nog een aanvullende verklaring wil geven, hoort de politie die burger daar in het kader van fair play in beginsel ook gelegenheid voor te bieden. In ieder geval dient de politie er voor te zorgen dat het verzoek van een burger om een aanvullende verklaring te kunnen geven, terecht komt bij het dienstonderdeel waar de aangifte in behandeling is of is geweest. Zodat die dienst met die burger in overleg kan treden over de vraag of het opnemen van een aanvullende verklaring nodig is.

Oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie het verzoek van de heer Thiessen om een aanvullende verklaring te geven op zijn eerdere aangifte niet behoorlijk heeft behandeld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de heer Thiessen met dat verzoek aan de balie van het politiebureau is verschenen. Volgens de heer Thiessen heeft de politiemedewerker aan de balie hem - na overleg met een superieur - meegedeeld dat een aanvullende aangifte niet nodig was. De politiemedewerker heeft in het bedrijfsprocessensysteem echter niets vastgelegd over het bezoek van de heer Thiessen en de wijze waarop het verzoek is afgehandeld. Mede daardoor heeft de politie tijdens het onderzoek geen informatie kunnen overleggen waaruit blijkt dat het verzoek van de heer Thiessen is doorgestuurd naar het dienstonderdeel (LMIO) waar de digitale aangifte op dat moment in behandeling was. De ombudsman gaat er dan ook vanuit dat de politie het verzoek van de heer Thiessen niet intern heeft doorgestuurd naar het dienstonderdeel waar de aangifte op dat moment in behandeling was. Daarmee heeft de politie het vereiste van fair play geschonden.

De behandeling van het verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden

Beoordelingskader

Het vereiste van fair play 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 behorende feiten naar voren te brengen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor).

Dit vereiste brengt met zich dat de politie een burger moet laten weten wat er met diens verzoek om tegen een bepaalde situatie op te treden is gedaan en gelegenheid moet geven om daarop te reageren.

Oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie het verzoek van de heer Thiessen om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden niet behoorlijk heeft behandeld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de wijkagent naar aanleiding van dat verzoek met de tegenpartij heeft gesproken. De wijkagent heeft op basis van de informatie van de tegenpartij afgezien van verdere bemoeienis met de zaak. Het had op de weg van de politie gelegen om de heer Thiessen daarover te informeren en hem in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. De politie heeft tijdens het onderzoek van de ombudsman geen informatie kunnen overleggen waaruit blijkt dat dit is gebeurd. De ombudsman gaat er dan ook vanuit dat de heer Thiessen helemaal niets van de politie heeft vernomen op zijn verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden. Daarmee heeft de politie het vereiste van fair play geschonden.

De behandeling van de klacht door de politie

Beoordelingskader

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. Als besluitvorming langer duurt, dan moet de overheid de burger daarover tijdig informeren.

Op grond van de artikelen 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en 72 van de Politiewet kan een burger bij de politie een klacht indienen over de wijze waarop politiemedewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid hebben gedragen. De politie dient die klacht binnen tien weken af te handelen. Wanneer de politie advies vraagt aan een klachtadviescommissie, dan is de behandelingstermijn veertien weken. De politie kan de behandelingstermijn met vier weken verdagen. De politie moet de burger daarover schriftelijk informeren. Verder uitstel is mogelijk voor zover de burger daarmee schriftelijk instemt.

Oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie de klacht van de heer Thiessen niet behoorlijk heeft behandeld.

In deze zaak diende de heer Thiessen op 2 april 2020 een klacht in bij de politie over de gang van zaken rondom zijn aangifte van internetfraude en zijn verzoek om op te treden tegen het verspreiden van videobeelden. Ondanks een rappel en zelfs een klacht van de heer Thiessen over de trage behandeling, stuurde de politie de klacht pas op 2 april 2021 door naar de klachtencommissie voor advies. De politie deed daar dus een vol jaar over. Na de hoorzitting op 10 augustus 2021 bracht de klachtencommissie pas op 22 maart 2022 een advies over de klacht uit. De klachtencommissie deed daar dus ruim zeven maanden over. Vervolgens gaf de politiechef pas op 24 november 2022 zijn oordeel over de door de heer Thiessen ingediende klacht. De politiechef deed daar dus ruim acht maanden over. Dat zijn zeer forse overschrijdingen van de in de Awb en de Politiewet genoemde termijnen voor klachtbehandeling. Uit het onderzoek komt bovendien naar voren dat de politie de heer Theunissen niet uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de verschillende vertragingen in de klachtbehandeling en hem ook niet heeft verzocht om in te stemmen met een langere behandelingsduur. De politie heeft aldus het vereiste van voortvarendheid geschonden.

Conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer Thiessen gegrond. De politie heeft de heer Thiessen niet goed behandeld. De politie had het dienstonderdeel waar de digitale aangifte van internetfraude in behandeling was, moeten informeren over de wens van de heer Thiessen om een aanvullende verklaring af te leggen. Ook had de politie de heer Thiessen moeten informeren over het gesprek dat de wijkagent met derden had gevoerd over een incident tussen hen en de heer Thiessen. Ten slotte had de politie de klacht van de heer Thiessen over deze twee zaken met veel meer voortvarendheid moeten behandelen en hem

tijdig en uit eigen beweging moeten informeren over eventuele vertragingen in de behandeling van de klacht. Door dit niet te doen heeft de politie gehandeld in strijd met de vereisten van fair play en voortvarendheid.

Slotbeschouwing

De opmerking van de politiechef dat de reden van de verschillende vertragingen in de klachtbehandeling onbekend is, baart de ombudsman zorgen. Temeer omdat er sprake is van zeer forse overschrijdingen van de termijnen voor klachtbehandeling. De ombudsman wil de politie-eenheid Noord-Nederland nogmaals wijzen op het van belang van een voortvarende klachtbehandeling, op de noodzaak van het monitoren daarvan en op het tijdig - en uit eigen beweging - informeren van burgers over een eventuele vertraging.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen