



nationale ombudsman

Rapport

Onbehoorlijk optreden van de politie

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de politie gegrond.

Inleiding

Dit rapport gaat over de klacht van mevrouw Visser.¹ Zij vindt dat de politie Noord-Holland disproportioneel optrad, toen deze op een ochtend bij haar voor de deur stond. Ook klaagt zij over de zorgmelding die de politie daarna bij Veilig Thuis deed. Mevrouw Visser diende hierover een klacht in bij de politie. In dit rapport staan de bevindingen, het oordeel en de conclusie van de Nationale ombudsman over deze klacht.

Wat is de klacht?

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

Mevrouw Visser klaagt er over dat een agente van de politie-eenheid Noord-Holland een voet tussen de voordeur van de woning heeft gezet toen mevrouw Visser deze wilde sluiten. Ook klaagt mevrouw Visser erover dat de politieagente - toen mevrouw Visser alsnog haar voordeur had gesloten - langdurig op de deurbel heeft gedrukt, terwijl zij wist dat mevrouw Visser niet met haar in gesprek wilde gaan.

Mevrouw Visser klaagt er verder over dat een agente van de politie-eenheid Noord-Holland in het (oorspronkelijke) meldformulier Veilig Thuis heeft opgemerkt dat mevrouw Visser en haar woning er zeer onverzorgd uitzagen.

Mevrouw Visser klaagt er ten slotte over dat de politie-eenheid Noord-Holland de toezegging om Veilig Thuis een aangepast meldformulier toe te sturen, niet of onvoldoende (voortvarend) is nagekomen.

Wat is er gebeurd?

Op 7 april 2022 ontving de politie-eenheid Noord-Holland Noord een telefonische melding van de moeder van mevrouw Visser. Zij stond voor de woning van haar dochter. De vrouw wist dat haar dochter en kleinkinderen thuis waren, maar zij kreeg geen enkel contact. Uit het bij de ombudsman bekende dossier blijkt dat de moeder van mevrouw Visser bang was dat er sprake zou kunnen zijn van een koolstofmonoxide-vergiftiging. Zij maakte zich dus grote zorgen over de gezondheidstoestand van haar dochter en kleinkinderen. Naar aanleiding van die melding gingen twee politieagenten naar de woning van mevrouw Visser en belden aan. Mevrouw Visser reageerde hier in eerste instantie niet op. De politieagenten bleven aanbellen en uiteindelijk deed mevrouw Visser het raam van de bovenverdieping open. Zij zei tegen de vrouwelijke politieagente dat zij zich had verslapen en dat zij niet open zou doen. Zij had geen behoefte aan een gesprek. Daarop belde de politieagente opnieuw langdurig aan. Uiteindelijk deed mevrouw Visser de deur open. De politieagente vertelde haar waarom zij voor de deur stond. Mevrouw Visser gaf nogmaals aan dat ze niet in gesprek wilde gaan. De politieagente zette vervolgens een voet tussen de deur en zei dat ze een zorgmelding ging doen bij Veilig Thuis. Mevrouw Visser verzocht de politieagente om haar voet weg te halen. Toen de politieagente dat deed sloot mevrouw Visser de deur. Op enig ogenblik zag de politieagente dat de kinderen boven tussen de gordijnen door naar buiten keken.

Kort na het incident vroeg mevrouw Visser om inzage in de zorgmelding bij Veilig Thuis. Daarin stond onder andere het volgende geschreven: "*De deur werd open gedaan en de snelle blik in de gang was een zeer onverzorgd huis. Ook mevrouw zag er zeer onverzorgd uit, nou kwam zij net uit bed dus dat kan natuurlijk ook de reden zijn.*"

¹ Fictieve naam

De klacht bij de politie

Mevrouw Visser diende een klacht in bij de politie. Zij klaagde over het gedrag van de politieagente. De agente bleef aanbellen en zette bovendien haar voet tussen de deur, terwijl mevrouw Visser duidelijk had aangegeven dat zij niet in gesprek wilde. Er was volgens haar niets bijzonders aan de hand, zij had zich gewoon verslapen.

Ook klaagde zij dat de politieagente haar bevindingen niet correct en objectief weergaf in de zorgmelding, die de agente deed aan Veilig Thuis. Mevrouw Visser vond het ergste dat in de zorgmelding stond dat haar huis er zeer onverzorgd uitzag, terwijl de politieagente alleen een klein stukje van de gang had kunnen zien. En dat in de melding stond dat mevrouw Visser er zeer onverzorgd uitzag. Mevrouw Visser wilde dat de incorrecte bevindingen van de politieagente in de melding werden aangepast, zowel bij de politie als bij Veilig Thuis.

De behandeling van de klacht door de politie

De klacht over het gedrag van de politieagente

De politieagente vertelde in haar zienswijze dat zij werd opgeroepen vanwege de melding. Tijdens de rit naar de woning kregen zij en haar collega aanvullende informatie. Hieruit bleek dat in het verleden relationele problemen waren geweest in het gezin, waarbij mogelijk ook de kinderen betrokken waren. Vanwege die informatie wilde de politie mevrouw Visser graag spreken. Ook wilde zij de kinderen zien of spreken om zelf te kunnen beoordelen of het goed met hen ging. Tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie benadrukte de politieagente dat zij zich zorgen maakte om het gezin. Daarom bleef zij aanbellen en zette zij een voet tussen de deur. Het feit dat mevrouw Visser de deur wilde sluiten, versterkte de indruk dat er iets mis was. Het voelde niet goed voor de politieagente. Daarom zocht zij hierover ook nog telefonisch contact met haar leidinggevende. Omdat er geen reden was om binnen te treden zijn zij en haar collega uiteindelijk vertrokken.

De politiechef verklaarde de klacht van mevrouw Visser over het gedrag van de politie ongegrond. Gelet op alle omstandigheden vond de politie dat de betrokken politieagente niet disproportioneel had opgetreden. Gezien de context van de melding was de noodzaak aanwezig om met mevrouw Visser in gesprek te gaan.

De klacht over de zorgmelding bij Veilig Thuis

Tijdens de klachtbehandeling erkende de politieagente dat zij zorgvuldiger had moeten registeren. Zij had zich minder moeten laten leiden door haar gevoel. Dit was voor de politieagente een leermoment, dat ook is besproken met haar leidinggevende. Daarom werd de zorgmelding op 2 november 2022 aangepast door de politieagente, omdat de eerdere zorgmelding niet getuigde van een objectieve waarneming.

Voor de hoorzitting zag mevrouw Visser het indienen van een aangepaste zorgmelding niet als oplossing voor haar klacht. Tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie werd de aangepaste tekst van de zorgmelding aan Veilig Thuis voorgelezen. Belangrijkste wijziging hield in het schrappen van de passages over dat het huis en mevrouw Visser zelf er zeer onverzorgd uitzagen. Mevrouw Visser gaf toen aan dat zij zich kon vinden in de aangepaste tekst van de zorgmelding. De politieagente bevestigde dat de aangepaste zorgmelding bij Veilig Thuis terecht zou komen. Of de oorspronkelijke zorgmelding uit het dossier bij Veilig Thuis werd gehaald, wist de politieagente niet.

De politiechef vond de klacht (uiteindelijk) ongegrond, omdat mevrouw Visser zich kon vinden in de tekst van de aangepaste zorgmelding.

De gewijzigde zorgmelding bij Veilig Thuis

Kort na de hoorzitting vroeg mevrouw Visser aan Veilig Thuis om inzage in haar dossier. Op 3 februari 2023 werd haar duidelijk dat Veilig Thuis de aangepaste zorgmelding niet had ontvangen. Mevrouw Visser meldde

dit bij de secretaris van de klachtencommissie.

In het oordeel van de politiechef van 17 maart 2023 staat dat niet duidelijk is waarom Veilig Thuis nog steeds onjuiste, subjectieve informatie had. Volgens de politiechef was de aangepaste zorgmelding daarom op 22 februari 2023 nogmaals met Veilig Thuis gedeeld. En was hierover een dag later ook nog contact geweest met Veilig Thuis.

De klacht bij de Nationale ombudsman

Mevrouw Visser was het niet eens met de klachtafhandeling door de politie en nam contact op met de Nationale ombudsman. Verder stuurde zij aanvullende informatie over haar klacht. Hieruit bleek dat mevrouw Visser op 27 juni 2023, dus na het oordeel van de politiechef, opnieuw inzage in haar dossier had bij Veilig Thuis. De aangepaste zorgmelding zat hier op dat moment nog steeds niet in. Mevrouw Visser klaagde dat de politie de toezegging om Veilig Thuis een aangepaste zorgmelding toe te sturen, niet of onvoldoende (voortvarend) is nagekomen.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft het klachtdossier ingezien. Daarin vond de ombudsman de oorspronkelijke zorgmelding van april 2022 en een aangepaste zorgmelding van november 2022. De ombudsman stelt vast dat de eerste pagina van beide zorgmeldingen vrijwel identiek is. Alleen de datum van opmaak verschilt. De tweede en derde pagina van de zorgmelding van november 2022 bevat enkele tekstuele wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke zorgmelding. En op de laatste pagina van de zorgmelding van november 2022 is de kop: 'Overige opmerkingen' toegevoegd, met daarbij de opmerking: "*Melding is al eerder opgemaakt, vanwege gedane klacht van de ouder is de melding aangepast.*"

In het kader van het onderzoek vroeg de ombudsman aan de politiechef en aan Veilig Thuis om een paar vragen te beantwoorden. Hieronder zijn de reacties van de politiechef en Veilig Thuis kort weergegeven.

Reactie van de politiechef

De politiechef gaf aan dat de politie op grond van artikel 3 van de Politiewet 2012 de bevoegdheid heeft om hulp te verlenen aan hen die deze behoeven. Op grond van dit wetsartikel was de politieagente bevoegd om haar voet tussen de voordeur van de woning te zetten. Verder legde de politiechef uit dat hij de klacht over de zorgmelding ongegrond vond, omdat er inmiddels een aangepaste zorgmelding lag. Deze is aangepast, omdat de politie de klacht van mevrouw Visser aanvankelijk gegrond vond - al in de eerste fase van de klachtbehandeling. Daarnaast verklaarde de politiechef dat de aangepaste zorgmelding op 2 november 2022 via een geautomatiseerd proces naar Veilig Thuis was verzonden. De politie had hiervan geen ontvangstbevestiging gekregen van Veilig Thuis. Volgens de politiechef was dit ook niet gebruikelijk.

Reactie van Veilig Thuis

Veilig Thuis liet weten dat zij op 22 februari 2023 per mail een aangepaste zorgmelding van de politie had ontvangen. Op 23 februari 2023 liet de politie telefonisch aan Veilig Thuis weten dat er een aangepaste zorgmelding was verstuurd. Op dat moment was voor Veilig Thuis duidelijk dat de eerdere zorgmelding van april 2022 was aangepast door de politie.

Volgens Veilig Thuis was de normale werkwijze bij aanpassing van een zorgmelding door de politie, dat deze werd opgenomen in het zorgdossier. In geval van mevrouw Visser kwam de aangepaste zorgmelding van de politie, nadat de betrokkenheid van Veilig Thuis al was beëindigd. Veilig Thuis had de aangepaste

zorgmelding daarop als bijlage in het (digitale) zorgdossier 'gehangen'. In het inzagedossier dat mevrouw Visser op haar verzoek van 27 juni 2023 kreeg toegestuurd, was die bijlage echter niet toegevoegd. Voor mevrouw Visser was daardoor alleen de oorspronkelijke zorgmelding van april 2022 zichtbaar. Veilig Thuis betreurde dat dit was gebeurd. Veilig Thuis merkte ten slotte op dat naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman de meldtekst alsnog in het systeem was aangepast.

Reactie van mevrouw Visser

Mevrouw Visser reageerde op de informatie van de politiechef en Veilig Thuis. Zij wees er op dat de politiechef stelde dat de aangepaste zorgmelding op 2 november 2022 naar Veilig Thuis was verzonden. Veilig Thuis gaf echter aan dat de aangepaste zorgmelding pas op 22 februari 2023 was ontvangen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De klacht over het gedrag van de politieagente

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van evenredigheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid om haar doel te bereiken een middel kiest dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. In dit geval betekent dit dat het optreden van de politie proportioneel moet zijn.

De ombudsman is van oordeel dat de politieagente onder de gegeven omstandigheden niet behoorlijk optrad door bij herhaling indringend aan te bellen. En haar voet tussen de deur te zetten. De ombudsman betreft bij zijn oordeel de volgende omstandigheden.

De politie maakte zich zorgen over de veiligheid van mevrouw Visser en de kinderen. Het doel van het bezoek aan de woning van mevrouw Visser was dan ook met name controleren of het gezin in orde was. Daarom is het begrijpelijk dat de politieagente bij het bezoek aan de woning in eerste instantie langdurig op de deurbel drukte. Helemaal omdat er niet meteen gereageerd werd en de gordijnen gesloten waren. Dat de politieagente ook later nog bij herhaling indringend bleef aanbellen, dus nadat er kort contact was geweest met mevrouw Visser vanuit het bovenraam, kan de ombudsman - gelet op het doel van het bezoek - niet begrijpen.² Immers, na het contact met mevrouw Visser was de zorg weggenomen dat er sprake was van een koolstofmonoxide-vergiftiging. Daarom begrijpt de ombudsman ook niet waarom de politieagente beneden verder wilde praten met mevrouw Visser en de politieagente zelfs haar voet tussen de deur zette.³ Er waren namelijk geen omstandigheden die erop wezen dat de kinderen in onmiddellijk en direct gevaar waren. Dat de politieagente van mening was dat mevrouw Visser bijzonder gedrag vertoonde vindt de ombudsman geen reden om aan te nemen dat er sprake was van een noodsituatie. Bovendien had mevrouw Visser duidelijk aangegeven waarom zij niet in gesprek wilde met de politie. Dat de politieagente zich toch nog zorgen maakte en met mevrouw Visser wilde spreken en de kinderen wilde zien is in dit geval niet voldoende reden om te blijven aanbellen en een voet tussen de deur te zetten om een gesprek af te dwingen.

Al met al heeft de politieagente disproportioneel opgetreden en is het vereiste van evenredigheid geschonden. De klacht over het gedrag van de politie is dan ook gegrond.

De klachten over de melding bij Veilig Thuis

De klacht over de oorspronkelijke melding

De Nationale ombudsman toetst de klacht over de subjectieve bevindingen in de oorspronkelijke zorgmelding aan het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Dit betekent dat van de politie verwacht mag worden dat zij feitelijk en objectief registreert wat de aanleiding van een zorgmelding is. Zorgvuldigheid is bij deze registratie geboden, omdat een zorgmelding de basis kan zijn voor mogelijke ingrijpende vervolgstappen.

² De Nationale ombudsman merkt op dat in het midden kan blijven of de agente na het sluiten van de deur opnieuw aanbelde.

³ Artikel 2, derde lid, van de Algemene Wet op het binnentreden.

De ombudsman constateert, net zoals de politie, dat de politieagente een deel van haar bevindingen subjectief weergaf in de zorgmelding. De politieagente erkende dit ook in gesprekken met de klachtbehandelaar. Zij heeft hieruit lering getrokken. Het leermoment is ook gedeeld met de teamleiding. Op 2 november 2022 is er vervolgens een aangepaste zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis.

De klacht is gegrond, omdat het vereiste van professionaliteit is geschonden. De ombudsman vindt het positief om te merken dat de politie van deze klacht heeft geleerd.

De klacht over de aangepaste melding

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid. Dit vereiste houdt onder meer in dat de overheid eerlijk en oprecht doet wat zij zegt. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

De politie deed de toezegging aan mevrouw Visser om een aangepaste zorgmelding te doen. Bij herhaling bevestigde de politie dat deze aanpassing op 2 november 2022 aan Veilig Thuis was verzonden. Uit het onderzoek van de ombudsman volgt dat de politie inderdaad op deze datum een aanpassing opmaakte in het politiesysteem. En dat die aanpassing ook op die datum naar Veilig Thuis is verstuurd via een automatisch (digitaal) proces. Voor Veilig Thuis werd echter pas op 23 februari 2023 duidelijk dat er een aangepaste zorgmelding was. Uit het klachtdossier blijkt dat de oorspronkelijk en aangepaste zorgmelding op het eerste gezicht identiek lijken.

De ombudsman vindt dat de politie had moeten controleren of de aangepaste zorgmelding goed was ontvangen door Veilig Thuis door rechtstreeks contact met hen op te nemen, telefonisch of via de email. Helemaal in dit geval, waarin de politie notabene in het kader van een klachtprocedure aan mevrouw Visser toezegde de zorgmelding te wijzigen. En ook omdat het aangepaste zorgformulier niet direct als zodanig te herkennen was. Nu werd voor Veilig Thuis pas geruime tijd later duidelijk dat er een aangepaste zorgmelding lag. Al had ook Veilig Thuis hierin een aandeel. Veilig Thuis had de zorgmelding van 2 november 2022 zorgvuldiger kunnen lezen. Hoe dan ook is de ombudsman van oordeel dat de politie haar toezegging aan mevrouw Visser niet voldoende is nagekomen. Daarmee heeft de politie het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid geschonden.

Voor zover mevrouw Visser klaagt dat zij in het inzagedossier op 23 juni 2023 nog steeds niet de aangepaste zorgmelding zag merkt de Nationale ombudsman op dit volgens Veilig Thuis het gevolg was van een technische oorzaak. De aangepaste zorgmelding is inmiddels vanuit de bijlage naar het zorgdossier verplaatst en maakt daar onderdeel van uit, zodat deze nu ook voor mevrouw Visser zichtbaar is.

De conclusie

De Nationale ombudsman vindt de klacht over het disproportioneel optreden van de politie gegrond. Ook de klacht over de subjectieve zorgmelding aan Veilig Thuis beoordeelt de ombudsman als gegrond, net zoals de klacht over de aangepaste zorgmelding.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen