



Rapport

Datum: 20 maart 2002

Rapportnummer: 2002/075

Klacht

Verzoeker klaagt over de lange duur van de behandeling door de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland te Almere van zijn aanvraag van 27 februari 2001 om een machtiging tot voorlopig verblijf ten behoeve van zijn partner, mevrouw B.

Verzoeker klaagt er in dit verband met name over dat de vreemdelingendienst zijn verzoek op 5 juli 2001 om de aanvraag met spoed te behandelen niet heeft gehonoreerd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de lange duur van de behandeling.

1. Verzoeker diende op 27 februari 2001 een aanvraag in om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn in Suriname verblijvende partner bij de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland. Bij brief van 7 maart 2001 bevestigde de vreemdelingendienst verzoekers aanvraag, en deelde mee dat de behandeling van een mvv-aanvraag ongeveer drie maanden kon duren. Op 5 juli 2001, ruim vier maanden na het indienen van de aanvraag, verzocht verzoeker de vreemdelingendienst de aanvraag met spoed te behandelen.

2. Voor de behandeling van mvv-aanvragen is niet bij wettelijk voorschrift een termijn vastgesteld waarbinnen een beschikking moet worden gegeven. Dit betekent dat de behandeling van mvv-aanvragen ingevolge het bepaalde in artikel 4:13, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 2.) moet plaatsvinden binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag. Op grond van het tweede lid van deze bepaling moet de redelijke termijn in elk geval worden geacht te zijn verstreken wanneer acht weken na het indienen van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch de aanvrager een kennisgeving is gedaan als bedoeld in artikel 4:14 Awb (zie Achtergrond, onder 2.). Voor de behandeling van mvv-aanvragen wordt in de Vreemdelingencirculaire een termijn van drie maanden genoemd (zie Achtergrond, onder 1.).

3. In reactie op de klacht deelde de korpsbeheerder bij brief van 11 september 2001 mee dat hij de klacht over de lange duur van de behandeling gegrond achtte. De korpsbeheerder voerde de achterstand in de behandeling van mvv-aanvragen aan als reden voor de vertraging. Deze omstandigheid vormt een verklaring maar geen rechtvaardiging voor de lange behandelingsduur. Gelet op artikel 4:13, eerste lid, van de Awb, is onvoldoende voortvarendheid betracht. De aanvraag was op 11 september 2001 nog steeds in behandeling bij de vreemdelingendienst en zou pas in week 36 worden beoordeeld. In week 37 zou de aanvraag met een advies naar de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), worden gezonden. Niet is gebleken dat verzoeker een kennisgeving is gedaan als bedoeld in artikel 4:14 Awb. De gedraging is in zoverre niet

behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet honoreren van het verzoek om de aanvraag met spoed te behandelen.

1. Toen na drie maanden nog geen beslissing was genomen op de mvv-aanvraag, nam verzoeker telefonisch contact op met de vreemdelingendienst met de bedoeling een afspraak te maken om de urgentie van de zaak aan te tonen. Verzoeker wilde uitleggen dat zijn zoons, die de Nederlandse nationaliteit hebben, naar Nederland zouden komen omdat één van zijn zoons per 1 september 2001 een opleiding zou beginnen aan een Nederlandse onderwijsinstelling. Verzoeker wilde aangeven dat een spoedige overkomst van zijn partner, tezamen met de kinderen, noodzakelijk was in verband met hun verzorging, omdat hij zelf in de avonduren werkzaam was voor zijn taxibedrijf.

Verzoeker werd daarop, volgens zijn zeggen na veel aandringen, bij brief van 21 juni 2001 uitgenodigd voor een gesprek op 5 juli 2001. Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman aan dat de betrokken ambtenaar van de vreemdelingendienst hem tijdens dit gesprek, dat slechts vijf minuten duurde, heeft meegedeeld dat er onder meer wegens ziekte veel achterstand was ontstaan in de verwerking van de aanvragen, en hem niet de gelegenheid heeft geboden de urgentie van zijn zaak toe te lichten.

2. Aan de korpsbeheerder werd de vraag voorgelegd of het verzoek van 5 juli 2001 om een spoedige behandeling van de aanvraag was opgevat als klacht, naar aanleiding waarvan een passende maatregel zou moeten worden getroffen. In zijn reactie gaf de korpsbeheerder aan dat het in beginsel onmogelijk is bij reeds bestaande achterstanden in de behandeling van aanvragen in te gaan op verzoeken van burgers om aanvragen met spoed te behandelen, omdat dit zou leiden tot een verdere achterstand in de behandeling van de overige aanvragen. De betrokken ambtenaar gaf onder meer aan dat hij zich het gesprek van 5 juli 2001 met verzoeker niet kon herinneren, maar dat hij, als hij inderdaad dat gesprek heeft gevoerd, gezegd moet hebben dat verzoekers aanvraag zo spoedig mogelijk in behandeling zou worden genomen

Verder gaf de betrokken ambtenaar aan dat hij in de betreffende periode tijdens zijn spreekuren geen enkel gesprek heeft opgevat als klacht, en dat dus ook geen passende maatregel was getroffen naar aanleiding van het gesprek met verzoeker.

In aanvulling op bovenstaande reactie van de korpsbeheerder deelde een medewerker van de vreemdelingendienst, daarnaar gevraagd, op 6 december 2001 mee dat van gesprekken met bezoekers die al dan niet op afspraak op het spreekuur komen, nooit gespreksnotities worden gemaakt, en dat ook van het gesprek dat op 5 juli 2001 met verzoeker is gevoerd, geen notitie is gemaakt; wel was in het registratiesysteem genoteerd dat verzoeker op 5 juli 2001 aanwezig was geweest.

3. De korpsbeheerder gaf in zijn reactie aan dat het in beginsel onmogelijk is bij reeds bestaande achterstanden in de behandeling van aanvragen in te gaan op verzoeken van burgers om aanvragen met spoed te behandelen, omdat dit zou leiden tot een verdere achterstand in de behandeling van de overige aanvragen. Dit is niet juist. Als burgers een dergelijke wens aan een bestuursorgaan, in casu de vreemdelingendienst, kenbaar maken, dan dient de vreemdelingendienst na te gaan of aan dat verzoek moet worden tegemoetgekomen. Met andere woorden: de vreemdelingendienst dient na te gaan of een dergelijk verzoek een uiting van ongenoegen inhoudt, die moet worden opgevat als klacht naar aanleiding waarvan in het kader van een informele klachtbehandeling een passende maatregel moet worden getroffen, dan wel naar aanleiding waarvan verzoekers klacht moet worden behandeld conform de klachtenregeling (zie Achtergrond, onder 3.).

4. In het geval van verzoeker staat vast dat hij, al dan niet naar aanleiding van zijn telefonische verzoeken om informatie, is uitgenodigd voor een gesprek, en dat hij aan die uitnodiging gehoor heeft gegeven en op 5 juli 2001 de vreemdelingendienst heeft bezocht. In een nadere reactie verklaarde verzoeker desgevraagd dat hij, nadat hij de gevraagde documenten had overgelegd en hem was meegedeeld dat hij verder moest afwachten, erop heeft gewezen dat in de ontvangstbevestiging van de aanvraag genoemde termijn van drie maanden was verstreken. Verder verklaarde verzoeker dat hij had uitgelegd dat hij een oppas nodig had voor zijn twee jonge kinderen, en dat de betreffende medewerker van de vreemdelingendienst daarop had gezegd dat verzoeker maar een andere oplossing moest zoeken. Nu van het gesprek geen notitie is gemaakt kan niet met zekerheid worden vastgesteld wat verzoeker op 5 juli 2001 naar voren heeft gebracht en of de vreemdelingendienst deze uitingen had moeten opvatten als klacht. Echter, omdat het verzoek een spoedige behandeling betrof van een aanvraag waarvan de termijn waarbinnen de behandeling had moeten plaatsvinden op dat moment reeds was verstreken, kan worden aangenomen dat verzoeker daarover tijdens het gesprek zijn ongenoegen heeft geuit. De vreemdelingendienst heeft daarop geen passende maatregel getroffen, noch verzoekers klacht verder behandeld conform de klachtenregeling. Dit is niet juist.

Mogelijk heeft de vreemdelingendienst het uitnodigen van verzoeker om op 5 juli 2001 de voor het in behandeling nemen van de aanvraag noodzakelijke documenten te overleggen beschouwd als voldoende tegemoetkoming aan verzoekers telefonische uitingen van ongenoegen, en heeft verzoeker de uitnodiging slechts beschouwd als een eerste gelegenheid waarbij hij zijn grieven in volle omvang aan de vreemdelingendienst kon voorleggen.

Wat hiervan van ook zij, mede gezien de reactie van de korpsbeheerder is het kennelijk niet de bedoeling geweest verzoeker (verder) tegemoet te komen in zijn wens de aanvraag (verder) met spoed te behandelen dan wel zijn uiting van ontevredenheid op te vatten als klacht. De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

5. De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op. In beginsel behoren medewerkers van bestuursorganen de inhoud van door hen gevoerde zakelijke gesprekken schriftelijk vast te leggen, in een notitie of anderszins. De notitie dient tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek te bevatten, en dient te worden bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend.

Nu de vreemdelingendienst blijkens de mededeling van een medewerker van de vreemdelingendienst geen notities maakt van door hen gevoerde zakelijke gesprekken, vormt dit aanleiding voor de Nationale ombudsman om de korpsbeheerder een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), is gegrond.

AANBEVELING

De korpsbeheerder van het regionale politiekorps Flevoland wordt in overweging gegeven te bevorderen dat ambtenaren van de vreemdelingendienst de inhoud van de door hen gevoerde zakelijke gesprekken schriftelijk vastleggen, op zodanige wijze dat de notitie tenminste de datum van het gesprek, de namen van de gespreksdeelnemers en een zakelijke weergave van het verloop van het gesprek bevat, en voorts dat de notitie wordt bewaard zolang daarmee een redelijk doel kan zijn gediend.

Onderzoek

1. Op 9 juli 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer C. te Almere, met een klacht over een gedraging van de vreemdelingendienst van het regionale politiekorps Flevoland.

2. Op 11 juli 2001 is de klacht voorgelegd aan de vreemdelingendienst.

In reactie op de klacht deelde de vreemdelingendienst op 24 juli 2001 mee dat verzoekers klacht geen aanleiding vormde om zijn aanvraag met voorrang te behandelen.

Het voorgaande vormde de aanleiding om het onderzoek naar de gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland, schriftelijk voort te zetten.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In verband met haar verantwoordelijkheid voor vreemdelingenbeleid werd ook de Staatssecretaris van Justitie over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld haar zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar haar oordeel reden was.

De Staatssecretaris maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende op 27 februari 2001 een aanvraag in om een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) ten behoeve van zijn in Suriname verblijvende partner, mevrouw B.
2. Bij brief van 7 maart 2001 bevestigde de vreemdelingendienst de aanvraag. De vreemdelingendienst deelde daarbij mee dat de behandeling van een aanvraag ongeveer drie maanden kon duren, en dat verzoeker nog nader bericht zou krijgen.
3. Bij brief van 21 juni 2001 verzocht de vreemdelingendienst verzoeker om op 5 juli 2001 in persoon te verschijnen in verband met het verstrekken van inlichtingen.

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. Verzoeker schreef in zijn brief van 7 juli 2001 onder meer het volgende:

“Bij telefonische informatie wordt mij steeds verteld dat er door ziekte een achterstand van ongeveer 400 dossiers waar ze nog niet aan toe zijn. (er is mij geen schriftelijk bericht gestuurd inzake dat het langer zou duren). Er wordt ook bij telefonische informatie grof gesproken. Men wil ook geen afspraak maken om mondelinge toelichting en urgentie van deze zaak aan te horen. Door veel aan te dringen om een chef te spreken is mij op

05-07-01 om 11.00 uur een afspraak gemaakt. (...). Op deze dag wilde de ambtenaar niets horen over de urgentie van de zaak en had zijn antwoord klaar; dat er te veel achterstand is door ziekte enz. en ik was binnen 5 min al weer weg.”

(...)

Mijn partner (Sur. nationaliteit) in Suriname, verzorgt mijn 2 zonen (...) die de Nederlandse nationaliteit hebben in Suriname. Zoon V. moet ingaande september naar TU-Delft op school (...) Ik heb zelf een taxibedrijf in Amsterdam, waar ik meestal in de avonduren dienst heb. Voor de verzorging is komst van mijn partner samen met de kinderen erg noodzakelijk.

Ik had mijn programma zodanig ingesteld dat mijn gezin ongeveer de maand juni 2001 hier zou zijn, zodat ik genoeg tijd had om de school van mijn kinderen voor te bereiden. (...). Nu de vakantietijd is aangebroken ben ik bang dat er geen stoelen in het vliegtuig beschikbaar zouden zijn voor de overkomst.

Door deze stagnatie van de overheid word ik de dupe van. Want als mijn kind niet zo snel komt, verliest hij een jaar op school.”

C. Standpunt beheerder van het regionale politiekorps Flevoland

1. In zijn reactie op de klacht deelde de korpsbeheerder bij brief van 11 september 2001 onder meer het volgende mee:

“De duur van de behandeling van de aanvraag om verlening van een MVV is inderdaad lang te noemen. De klacht is dan ook gegrond. Wel dient te worden opgemerkt dat het bureau Vreemdelingenzaken kampt met een achterstand in de behandeling van aanvragen. Al het mogelijke wordt in het werk gesteld teneinde deze achterstand weg te werken.

Het spreekt voor zich dat vrijwel altijd redenen aan te voeren zijn waarom een aanvraag met spoed behandeld moet worden. In beginsel is het onmogelijk, bij een reeds bestaande achterstand in de behandeling van aanvragen, in te gaan op verzoeken van burgers aanvragen met spoed te behandelen. Dit zal immers leiden tot een verdere achterstand in de behandeling van de overige aanvragen. Ik ga er vanuit dat de betrokken politieambtenaar, die op 5 juli jl. met klager gesproken heeft, aan de hand van het gesprek met klager, geconcludeerd heeft dat er geen mogelijkheden waren, dan wel noodzaak bestond, om het verzoek in te willigen. Ik ga er vanuit dat deze beslissing op een zorgvuldige wijze tot stand is gekomen.”

2. De bij de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman gestelde vragen werden als volgt beantwoord:

“Vraag 1: Wanneer is de aanvraag om verlening van een machtiging tot voorlopig verblijf ingediend?

Antwoord: De aanvraag is op 27 februari 2001 ingediend bij de regiopolitie Flevoland.

Vraag 2: Wat is er gebeurd tussen de ontvangst van de aanvraag en heden ?

Antwoord: De aanvraag is administratief ingevoerd in het Vreemdelingen Administratie Systeem. Er is tot op heden nog geen beslissing op de aanvraag genomen en er is nog geen advies verstuurd naar de Immigratie en Naturalisatiedienst te Zwolle.

Vraag 3: Is het verzoek van 5 juli 2001 om een spoedige behandeling van de aanvraag opgevat als klacht, naar aanleiding waarvan een passende maatregel zou moeten worden getroffen ? Zo nee, waarom niet ?

Antwoord: (Verzoeker; N.o.) heeft op 5 juli 2001 een kort gesprek gehad met een medewerker van het Bureau Vreemdelingenzaken in het politiebureau te Almere (Baljuwstraat). Volgens het dienstrooster is op die dag de medewerker van het bureau vreemdelingenzaken (de betrokken ambtenaar G.; N.o.) daar aanwezig geweest, echter hij kan zich, desgevraagd, dit gesprek niet herinneren. G. deelde mij mee dat als hij inderdaad dat gesprek heeft gevoerd, hij gezegd moet hebben dat er werkvoorraad ter zake MVV aanvragen is en dat de aanvraag van (verzoeker; N.o.) zo spoedig mogelijk in behandeling zal worden genomen. Medewerker G. heeft in bedoelde periode tijdens al zijn gehouden spreekuren geen enkel gesprek opgevat als zijnde een klacht. Er is dus ook geen passende maatregel getroffen naar aanleiding van het gesprek met (verzoeker; N.o.)

Vraag 4: Wanneer verwacht u het advies inzake de aanvraag naar de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van Justitie (IND), te kunnen sturen ?

Antwoord: De aanvraag is in behandeling bij de medewerkster van het bureau vreemdelingenzaken (...). Zij deelde mij mee dat in week 36 de aanvraag door haar beoordeeld word en dat zij het advies in week 37 naar de Immigratie- en Naturalisatiedienst te Zwolle gaat sturen.”

D. nadere informatie Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van justitie (IND)

Een medewerker van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst van het Ministerie van justitie (IND), deelde, daarnaar gevraagd, op 11 oktober 2001 telefonisch mee dat het advies inzake de mvv-aanvraag inmiddels was ontvangen, en dat binnen vier weken een beslissing zou worden genomen.

E. nadere reactie verzoeker

Op 6 december 2001 heeft een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman verzoeker telefonisch een aantal vragen voorgelegd:

1. Kunt u zich het gesprek van 5 juli 2001 bij de vreemdelingendienst herinneren?

Antwoord: Ja.

2. Wat is er gebeurd tijdens dat gesprek?

Antwoord: Ik heb gevraagd wat de stand van zaken was met mijn aanvraag. Toen vroeg hij (de betrokken ambtenaar; N.o.) om alle benodigde papieren, ook van de Kamer van Koophandel. Ik heb alles gegeven. Alles klopte.

3. Wat gebeurde er daarna?

Antwoord: Hij (de betrokken ambtenaar; N.o.) zei dat ik verder moest afwachten. Ik had de indruk dat hij kwaad was dat ik er was. Ik zei dat in de brief drie maanden stond. Ik heb gezegd dat mijn twee jonge kinderen hier komen. Ik heb oppas nodig. Hij zei dat ik maar een andere oplossing moest zoeken.

F. Nadere reactie vreemdelingendienst

Op 6 december 2001 deelde een medewerker van de vreemdelingendienst, daarnaar gevraagd door een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, telefonisch mee dat van het gesprek met verzoeker dat op 5 juli 2001 plaatsvond geen notitie was gemaakt. De betrokken medewerker gaf aan dat vanwege het grote aantal bezoekers, ook als zij op uitnodiging van de vreemdelingendienst komen, nooit notities worden gemaakt, behalve indien er sprake is van een vervolgstap. Wel kan worden nagegaan dat verzoeker op 5 juli 2001 aanwezig was, omdat dit in het afsprakensysteem is vermeld.

Tot zover de bevindingen.

Achtergrond

1. Machtiging tot voorlopig verblijf

Ingevolge artikel 41, eerste lid onder c, van het Vreemdelingenbesluit (Koninklijk Besluit van 19 december 1996, Stb. 387) moeten vreemdelingen die zich naar Nederland willen begeven voor een verblijf langer dan drie maanden, in beginsel in het bezit zijn van een paspoort voorzien van een geldige machtiging tot voorlopig verblijf (mvv). De mvv is een nationaal visum dat door een Nederlandse diplomatieke vertegenwoordiging of consulaire vertegenwoordiging in het buitenland kan worden afgegeven na voorafgaande machtiging

van de Visadienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, welke dienst is ondergebracht bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het Ministerie van Justitie. De mvv kan ook door een in Nederland verblijvende referent bij de korpschef van het regionale politiekorps worden aangevraagd.

De Vreemdelingenwet bevat geen bepalingen ten aanzien van de duur van de behandeling van aanvragen om een mvv. Daarmee is de algemene regeling van artikel 4:13 van de algemene wet bestuursrecht van toepassing, die invulling geeft aan het begrip redelijke termijn (zie hierna onder 2.). De Vreemdelingen-circulaire vermeldt in hoofdstuk A.4./5.1. als uitgangspunt voor een redelijk termijn voor de behandeling van mvv-aanvragen een termijn van drie maanden.

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:13:

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan."

Artikel 4:14:

"Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, stelt het bestuursorgaan de aanvrager daarvan in kennis en noemt het daarbij een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

3. Klachtenregeling regionale politiekorps Flevoland

Artikel 1 **Indienen van de klacht**

"1. Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop één of meer ambtenaren van politie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.

(...)

4. De ambtenaar, die de mondelinge klacht ontvangt spant zich in opdat sprake is van individuele genoegdoening en/of herstel van geschonden vertrouwen. Indien hij en de klager direct tot een voldoende afhandeling van de klacht komen, blijft op schriftstelling als bedoeld in lid 3 achterwege en wordt volstaan met een registratie in het

bedrijfsprocessen-systeem. De commissie als bedoeld in artikel 8 ontvangt een afschrift van deze registratie.

(...)."

Toelichting op de Klachtenregeling

"...6. De klacht

(...)

Opnemen van de klacht door de politie

In de huidige praktijk is het gebruikelijk dat de politie burgers helpt bij het op schrift stellen van hun klacht, als zij de wens daartoe te kennen geven.

Het is echter niet gewenst dat in iedere situatie direct wordt aangevangen met het opnemen van een klacht. Een burger, die zich met een ongenoegen over het politieoptreden aan een bureau van politie vervoegt heeft recht op aandacht. Het aanhoren van de onvrede en het geven van uitleg kan in vele gevallen deze onvrede wegnemen en het vertrouwen van de burger in de politie herstellen.

De informele 'klachtenbehandeling' vraagt dan ook de nodige aandacht. Het is gewenst kleine zaken ook klein te houden. Van de politieambtenaar en de leidinggevende in het bijzonder mag verwacht worden dat hij/zij hiervoor aandacht heeft.

In artikel 1 lid 3 is opgenomen: 'De ambtenaar, die de mondelinge klacht ontvangt spant zich in opdat sprake is van individuele genoegdoening en/of herstel van geschonden vertrouwen. In het geval de klager aangeeft geen behandeling als klacht meer te wensen blijft opschriftstelling achterwege en wordt volstaan met een registratie in het bedrijf sprocessen-systeem.'

Deze tekst houdt in dat de leidinggevende politieambtenaar eerst en vooral tracht een goed gesprek aan te gaan en uitleg te geven. Als naar het oordeel van de burger en/of de politieambtenaar behandeling conform de klachtenregeling gewenst is, wordt de klacht direct opgenomen. Er kan geen sprake zijn van wegzenden van de burger of verwijzen naar een andere politiefunctionaris.

Het is uiteindelijk de klager die de 'sleutel' naar de klachtenprocedure in handen heeft. Hij kan door het op schrift stellen van zijn klacht de procedure in werking zetten. Daartoe kan in zijn ogen bijvoorbeeld aanleiding zijn als hij met zijn mondeling geuite klacht bij de politie geen gehoor meent te vinden, of als hij ontevreden is over de reactie..."

10. Toelichting Artikelsgewijs

Artikel 1

“...In artikel 1, leden 4, 5 en 6 wordt gesproken over de **bemiddeling**. Het rechtsgevoel van de klager is in vele gevallen beter gediend met een goed gesprek met de betrokken politieambtenaren onder leiding van een kaderlid of een lijnchef dan met een formeel onderzoek. Indien een dergelijke bemiddeling succesvol is kan verdere behandeling van de klacht achterwege blijven.

Door de klachtencommissie inzage te verschaffen in de registratie van dergelijke bemiddelingen behoudt de commissie een totaal overzicht en kan in haar advisering ten aanzien van klachten in het algemeen hiermee mede rekening houden.

In artikel 1, zevende lid, is bepaald dat een klacht binnen een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden moet worden ingediend. Deze termijn is gekozen in navolging van artikel 12, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman. Klachten die na een langere termijn worden ingediend hoeven niet verder te worden behandeld. Met het oog op het vergaren van relevante gegevens omtrent de ingediende klacht zal het evenwel in het belang van de klager zijn zo spoedig mogelijk zijn klacht in te dienen...”