



Rapport

Datum: 23 september 2005
Rapportnummer: 2005/285

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Flevoland, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, haar op 25 oktober 2004 schriftelijk ingediende klacht nog niet heeft afgehandeld.

Voorts klaagt zij erover dat genoemd korps, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog niet heeft gereageerd op haar verzoek van 23 november 2004 om een afschrift van bepaalde mutaties te mogen ontvangen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de klachtbehandeling

Algemeen

Verzoekster heeft op 25 oktober 2004 een klacht ingediend bij het regionale politiekorps Flevoland.

Op het moment dat verzoekster zich op 18 december 2004 tot de Nationale ombudsman wendde met haar klacht was deze klacht nog niet afgehandeld.

Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij de klacht graag voor 31 januari 2005 afgehandeld zou willen zien, omdat op die datum een rechtszitting zou plaatsvinden over de toewijzing van haar kind. Verzoeksters klacht hing samen met dit onderwerp.

Een medewerkster van de Nationale ombudsman nam vervolgens op 10 januari 2005 contact op met het regionale politiekorps Flevoland, met de vraag of in deze zaak een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld, en of verzoeksters klacht op korte termijn zou kunnen worden afgehandeld. In reactie hierop liet het korps weten dat dit niet mogelijk was en dat geen termijn kon worden genoemd waarbinnen haar klacht zou worden afgehandeld.

Op 31 januari 2005 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoeksters klacht.

Bevindingen

1. De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland liet op 13 april 2005 in reactie op de klacht weten dat de wettelijk voorgeschreven termijn van klachtbehandeling tien weken bedraagt, en veertien weken wanneer een klachtencommissie wordt ingeschakeld. Op het moment dat verzoekster zich met haar klacht tot de Nationale ombudsman wendde, was de termijn van tien weken nog niet verstreken, reden waarom de korpsbeheerder

verzoeksters klacht niet gegrond achtte.

2. Verzoekster liet op 3 mei 2005 in reactie op dit antwoord weten dat zij op dat moment nog steeds geen antwoord had ontvangen op haar klacht en dat zij evenmin was geïnformeerd over eventuele vertraging in de behandeling van haar klacht.

3. Desgevraagd liet een medewerkster van het regionale politiekorps Flevoland op 31 mei 2005 telefonisch weten dat verzoeksters klacht op dat moment nog niet was afgehandeld. De klacht zou op 8 juni 2005 worden behandeld in de vergadering van de klachtencommissie en daarna zo spoedig mogelijk worden afgedaan.

Zij liet voorts weten dat verzoekster tussentijds niet op de hoogte was gesteld van de vertraging in de afhandeling van haar klacht.

Beoordeling

1. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan klachten, aanvragen, bezwaarschriften en beroepschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.

2. Op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde met haar klacht (18 december 2004) was de in artikel 9:11 Awb, jo. artikel 66 Politiewet 1993 genoemde termijn nog niet verstreken. In zoverre had de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland in zijn brief van 13 april 2005 gelijk.

Op het moment dat de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoeksters klacht opende (op 31 januari 2005), was de in deze artikelen genoemde termijn van veertien weken wel verstreken. Bovendien had het korps op 10 januari 2005 aan de Nationale ombudsman laten weten dat geen termijn kon worden genoemd waarbinnen verzoeksters klacht zou worden afgehandeld.

3. De behandeling van verzoeksters klacht heeft in ieder geval 31 weken (25 oktober 2004 - 8 juni 2005) bedragen. Deze termijn is te lang en overschrijdt de in artikel 9:11 Awb, jo. artikel 66 Politiewet 1993 gestelde termijn ruimschoots. Bovendien is verzoekster niet op de hoogte gesteld van de vertraging in de afhandeling van haar klacht, hetgeen in strijd is met artikel 11 van de klachtregeling Politie Flevoland.

Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid, zodat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is.

II. Ten aanzien van de beantwoording van het verzoek

Algemeen

Verzoekster heeft op 23 november 2004 bij het regionale politiekorps Flevoland een verzoek ingediend om een afschrift van bepaalde mutaties te mogen ontvangen.

Tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, had het korps nog niet gereageerd op dit verzoek.

Bevindingen

De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland liet op 13 april 2005 in reactie op de klacht weten dat de brief van verzoekster in het ongereede was geraakt. Wanneer verzoekster wel een antwoord zou hebben gekregen op haar verzoek, zou haar overigens zijn meegedeeld dat er op grond van de Wet Politieregisters geen recht bestond op het ontvangen van de gevraagde afschriften. De korpsbeheerder achtte het niet juist dat dit niet aan verzoekster was meegedeeld en achtte de klacht in zoverre gegrond.

Beoordeling

1. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan die organisatorische maatregelen dient te treffen die nodig zijn om te verzekeren dat brieven van burgers niet in het ongereede geraken.

2. In de zaak die nu voorligt, was de brief van verzoekster van 23 november 2004 niet beantwoord omdat deze in het ongereede was geraakt. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Flevoland is gegrond ten aanzien van:

de klachtbehandeling wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;

de beantwoording van het verzoek om afschriften van mutaties wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Onderzoek

Op 18 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Enschede, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Flevoland. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het regionale politiekorps een aantal specifieke vragen gesteld.

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. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 18 december 2004 met bijlagen met betrekking tot de klachtprocedure bij het regionale politiekorps Flevoland.

Standpunt van de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Flevoland.

Reactie van verzoekster van 3 mei 2005.

Telefonisch bij het regionale politiekorps Flevoland ingewonnen informatie omtrent het verloop van de klachtprocedure.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

In afdeling 9.1.3. van de Awb zijn aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure opgenomen.

2. Politiewet 1993

Artikel 61

"1. Het regionale college stelt, op voorstel van de korpsbeheerder, nadere regels vast over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren van politie van het regionale politiekorps.

2. In de regels, bedoeld in het eerste lid, wordt voorzien in:

a. de instelling van een commissie, bestaande uit onafhankelijke leden, die op de wijze in de regeling te bepalen is belast met de behandeling van en advisering over in de regeling aangewezen categorieën van klachten waarbij zo nodig aandacht wordt geschonken aan de in onderdeel c. genoemde aspecten;

b. de registratie van de mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen, alsmede

c. een jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten en beslissingen, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen.

3. Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in het tweede lid, onder a. Indien een commissie over de klacht zal adviseren, deelt de korpsbeheerder dit, in afwijking van artikel 9:15, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, zo spoedig mogelijk aan de indiener van de klacht mede.

4. De korpsbeheerder draagt zorg voor de bekendmaking van de regels, bedoeld in het eerste lid."

Artikel 66

"In afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klacht afgehandeld binnen tien weken of, indien een commissie als bedoeld in artikel 61,

tweede lid, onder a, is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift."

3. Klachtregeling politie Flevoland

Artikel 11

"Verdaging

Indien de korpsbeheerder er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift, af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt verzonden."