



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Haaglanden de vader van verzoeker niet heeft toegelaten tot een gesprek dat in het kader van de klachtenprocedure op 12 september 2006 plaatsvond.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat zijn klacht door de korpsbeheerder op 31 oktober 2006 niet-ontvankelijk is verklaard.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Op 7 december 2005 reed verzoeker op een parkeerplaats tegen een geparkeerde auto aan waarbij hij vervolgens zonder zijn identiteit kenbaar te maken wegreed. Op 8 maart 2006 bood het Openbaar Ministerie verzoeker voor deze overtreding van artikel 7 van de Wegenverkeerswet (zie Achtergrond, onder I.) ter voorkoming van strafvervolgung een transactievoorstel aan van € 220. Verzoeker betaalde dit transactiebedrag, ondanks dat hij van mening was dat hij geen schade had veroorzaakt. Verzoeker meende dat het regionale politiekorps Haaglanden onzorgvuldig onderzoek naar zijn zaak had verricht door zijn vriendin, die bij hem in de auto zat, niet te horen. Verzoeker diende hierover op 21 juli 2006 een klacht in bij het regionale politiekorps Haaglanden.

2. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker vond er op 12 september 2006 een gesprek plaats tussen politieambtenaar K. en verzoeker. Op 13 september 2006 stuurde de chef van het bureau Westland verzoeker een brief waarin de klacht van verzoeker gegrond werd verklaard en waarin verzoeker excuses werd aangeboden. Verzoeker liet vervolgens bij brief van 22 september 2006 weten blij te zijn dat de politie Haaglanden had erkend dat er een fout was gemaakt, maar dat hij desondanks toch een formele behandeling van zijn klacht wenste.

3. De Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden gaf de korpsbeheerder op 31 oktober 2006 het advies om de klacht van verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren. De korpsbeheerder liet bij beslissing van 31 oktober 2006 weten zich met dat advies te kunnen verenigen; hij verklaarde de klacht van verzoeker niet-ontvankelijk. Volgens de korpsbeheerder was de klacht van verzoeker te beschouwen als reeds behandeld, nu de klacht door de bureauchef gegrond was verklaard. Een formele behandeling zou aan de reeds gegronde klacht niets meer toevoegen.

4. Op 13 november 2006 schreef verzoeker aan de korpsbeheerder dat hij geen goed gevoel aan de informele klachtbehandeling had overgehouden. Op grond van de folder "niet tevreden? Vertel het ons" van de politie Haaglanden is dit een reden voor een formele behandeling van de klacht, aldus verzoeker. Tevens schreef verzoeker dat zijn vader niet

vanaf het begin bij het gesprek dat hij op 12 juli 2006 had met politieambtenaar K. aanwezig mocht zijn, ondanks dat dit wel stond vermeld in voornoemde folder. Op 30 november 2006 liet de klachtencoördinator namens de korpsbeheerder weten dat hij bij zijn eerdere standpunt bleef.

5. Verzoeker kon zich niet vinden in de beslissing van de korpsbeheerder en wendde zich bij e-mailbericht van 21 november 2007 tot de Nationale ombudsman.

Verzoeker verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

I. Ten aanzien van het niet toelaten van de vader van verzoeker bij het klachtgesprek

## **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Haaglanden de vader van verzoeker niet heeft toegelaten tot een gesprek dat in het kader van de klachtenprocedure op 12 september 2006 plaatsvond.

2. Verzoeker bracht in dit verband naar voren dat hij op 12 september 2006 een gesprek had naar aanleiding van een door hem ingediende klacht met politieambtenaar K. In de folder van de politie Haaglanden "niet tevreden? Vertel het ons", stond volgens verzoeker dat hij iemand mee kon nemen naar dit gesprek (zie Achtergrond, onder II.). Verzoeker bracht dan ook zijn vader mee naar het gesprek. Toen verzoeker in de wachtkamer werd opgehaald voor het gesprek mocht zijn vader van politieambtenaar K. niet mee naar binnen. Volgens verzoeker was politieambtenaar K. niet op de hoogte dat een klager iemand mee kon nemen naar een gesprek. Pas tegen het einde van het gesprek werd de vader van verzoeker bij het gesprek geroepen.

3. De korpsbeheerder liet in zijn reactie weten de klacht van verzoeker gegrond te achten. Ingevolge artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) (zie Achtergrond, onder III.) kan een ieder zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan. Op grond hiervan is in de klachtenfolder van het regionale politiekorps Haaglanden opgenomen dat een klager iemand kan meenemen naar een gesprek met de klachtbehandelaar, aldus de korpsbeheerder. Volgens de korpsbeheerder had de vader van verzoeker dan ook direct bij het gesprek in het kader van de klachtbehandeling met verzoeker moeten worden toegelaten.

## **Beoordeling**

4. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit betekent onder meer dat wanneer een politieambtenaar die een klachtgesprek houdt met een burger op de hoogte is van de regels die hieromtrent gelden

en overeenkomstig die regels handelt.

5. De Nationale ombudsman is met de korpsbeheerder van mening dat gelet op artikel 2:1 van de Awb de vader van verzoeker bij het gehele gesprek aanwezig had mogen zijn. De mededeling van politieambtenaar K. aan verzoeker dat zijn vader niet bij het gehele gesprek aanwezig mocht zijn was dan ook niet juist. Door de vader van verzoeker niet direct toe te laten bij het gesprek tussen verzoeker en politieambtenaar K., handelde de politie Haaglanden in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht

## Bevindingen

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de korpsbeheerder zijn klacht van 12 juli 2006 op 31 oktober 2006 niet-ontvankelijk verklaarde omdat de klacht van verzoeker door de chef van bureau Westland gegrond was verklaard, ondanks het feit dat verzoeker had aangegeven een formele behandeling van zijn klacht te willen.

2. Bij brief van 13 september 2006 verklaarde de chef van bureau Westland de klacht van verzoeker over het onzorgvuldige handelen van een politieambtenaar door het niet opnemen van de verklaring van de vriendin van verzoeker gegrond. De chef van bureau Westland oordeelde dat de politieambtenaar de verklaring van de vriendin had moeten opnemen in het proces-verbaal. Vervolgens bood de chef van bureau Westland zijn welgemeende excuses aan voor het politieoptreden en liet ten slotte weten dat hij zijn oordeel onder de aandacht van de betrokken politieambtenaar had gebracht zodat hij hier lering uit kon trekken en zodat herhaling kon worden voorkomen. Hij sloot de brief af met de volgende passage:

"Beroepsmogelijkheid.

Ervan uitgaande dat uw klacht hiermee naar tevredenheid is opgelost, wijs ik u er op dat indien dit niet het geval mocht zijn, u binnen 2 weken schriftelijk kunt verzoeken om formele behandeling van uw klacht."

3. In reactie op de brief van 13 september 2006 van de chef van bureau Westland liet verzoeker bij brief van 22 september 2006 allereerst weten blij te zijn dat was erkend dat zijn vriendin in zijn zaak had moeten worden gehoord. Verzoeker gaf voorts aan dat er met deze constatering verder niets werd gedaan. Volgens verzoeker was de verklaring van zijn vriendin van essentieel belang om te kunnen constateren of er sprake was van een gedraging genoemd in artikel 7 van de Wegenverkeerswet. De strafmaat was volgens verzoeker dan ook gebaseerd op een onvolledig dan wel onjuist proces-verbaal. Verzoeker

bracht naar voren dat de gevolgen voor hem in geen enkele verhouding stonden met het gepleegde feit. Verzoeker gaf in dit verband aan dat hij de boete en schade had betaald, dat hij bij het afsluiten van een autoverzekering kon worden geweigerd en dat hij een aantekening had op zijn verklaring omtrent gedrag. Verzoeker verzocht om een formele behandeling zodat de strafmaat in verhouding kon worden gebracht met het gepleegde feit.

4. Naar aanleiding van de beslissing van de korpsbeheerder van 31 oktober 2006 om zijn klacht niet-ontvankelijk te verklaren verwees verzoeker naar de folder "niet tevreden, Vertel het ons" van de politie Haaglanden, alsmede naar de klachtenregeling van de politie Haaglanden die op de website van de politie was terug te vinden (zie Achtergrond, onder II.). In deze regeling staat onder meer het volgende vermeld:

"Het kan voorkomen dat u na het eerste bemiddelingsgesprek of de brief van de bureauchef geen goed gevoel hebt over de gang van zaken. U kunt dan alsnog kiezen voor een formele behandeling van uw klacht."

Verzoeker gaf aan geen goed gevoel over de klachtbehandeling te hebben, nu de gevolgen voor hem heel groot waren.

5. De korpsbeheerder achtte de klacht van verzoeker niet gegrond. De korpsbeheerder liet weten dat de punten die verzoeker in zijn brief van 22 september 2006 noemde niet de onderzochte gedraging betroffen, maar de strafrechtelijke procedure, de schuldvraag, het opgelegde transactiebedrag en de gevolgen hiervan. Bij de afhandeling van de klacht door de chef van het bureau werd inhoudelijk op de onderzochte gedraging ingegaan. Door verzoeker werden geen nieuwe grieven of vragen met betrekking tot de onderzochte gedraging naar voren gebracht, aldus de korpsbeheerder. Nu de klacht al gegrond was verklaard en er verontschuldiging waren aangeboden kon een formele behandeling hier weinig meer aan toevoegen. De korpsbeheerder was dan ook van mening dat er voor verzoeker onvoldoende belang bestond om de klacht formeel te laten behandelen. Op grond van artikel 9:8 tweede lid van de Awb (zie Achtergrond, onder I.) was een bestuursorgaan dan niet verplicht de klacht verder in behandeling te nemen, aldus de korpsbeheerder.

## **Beoordeling**

6. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit betekent in beginsel dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

7. In dit geval gaf verzoeker aan dat hij tevreden was over de informele behandeling van zijn klacht. Verzoeker verzocht echter om een verdere behandeling van zijn klacht, met als

enkele reden dat hij graag wilde dat de aan hem opgelegde strafmaat in zijn voordeel werd aangepast. Dit doel kan echter niet worden bereikt door klachtbehandeling. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de korpsbeheerder in alle redelijkheid

heeft kunnen besluiten verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren omdat verzoeker onvoldoende belang had bij een verdere behandeling van zijn klacht.

Door de klacht van verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren heeft de korpsbeheerder niet in strijd gehandeld met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Deze zaak geeft de Nationale ombudsman aanleiding nogmaals in te gaan op de plaats van de informele klachtbehandeling binnen de regeling van de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb. Hij juicht de ruime toepassing van deze variant van klachtbehandeling door de verschillende politiekorpsen toe, maar is ook op gevallen gestuit waarin informele afdoening een onterechte drempel vormde voor beoordeling van de klacht door de korpsbeheerder.

In aanvulling op zijn overwegingen in rapporten 2006/374 en 2007/222 (zie Achtergrond, onder IV.) wijst de Nationale ombudsman nog op het volgende. De burger heeft recht op klachtbehandeling door de korpsbeheerder, tenzij zijn klacht tussentijds naar zijn (dat wil zeggen klagers) tevredenheid kan worden afgedaan, bijvoorbeeld in een gesprek. Het is echter niet zo dat de uitkomst van een informele klachtbehandeling als aparte beslissing binnen de klachtbehandeling is aan te merken. Het is dan ook niet juist om aan een klager aan te geven dat hij tegen een dergelijke uitkomst bezwaar kan aantekenen of beroep kan instellen door formele behandeling van zijn klacht te vragen. Als een klager prijs stelt op behandeling van zijn klacht door de korpsbeheerder (eventueel voorafgegaan door een advies van de klachtencommissie), betekent dit dat de behandeling van zijn klacht wordt voortgezet. Er hoeven geen nieuwe grieven aan zijn verzoek ten grondslag te liggen. Hier voegt de Nationale ombudsman aan toe dat klager mag worden gevraagd zijn beslissing - of de behandeling van zijn klacht moet worden voortgezet - spoedig kenbaar te maken. Het mag echter niet zo zijn dat verzoeker op dit punt een dwingende termijn wordt gesteld.

## **Conclusie**

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

- het niet toelaten van de vader van verzoeker bij een gesprek, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden is

niet gegrond ten aanzien van:

- de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht.

## Onderzoek

Op 21 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Hoek van Holland, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van Den Haag), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken politieambtenaar K. de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen het regionale politiekorps Haaglanden en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De korpsbeheerder en de betrokken ambtenaar K. deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van verzoeker van 21 november 2007, met bijlagen.

2. Brief van verzoeker van 26 november 2007, met bijlagen, waaronder:

- brief van verzoeker aan korpsbeheerder van 13 november 2006;
- uitdraai van internet van de klachtenregeling politie Haaglanden.

3. Het interne klachtdossier van het regionale politiekorps Haaglanden, met bijlagen, waaronder:

de beslissing van de korpsbeheerder van 31 oktober 2006;

het advies van de Onafhankelijke commissie voor klachten tegen politie Haaglanden van 31 oktober 2006;

brief van verzoeker van 22 september 2006;

brief van de chef van bureau Westland van 13 september 2006.

Het standpunt van de korpsbeheerder van 2 april 2008.

Reactie van verzoeker van 25 april 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **I. Wegenverkeerswet 1994**

Artikel 7 eerste lid, onder a:

"Het is degene die bij een verkeersongeval is betrokken of door wiens gedraging een verkeersongeval is veroorzaakt, verboden de plaats van het ongeval te verlaten indien:

a. bij dat ongeval, naar hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, een ander is gedood dan wel letsel of schade aan een ander is toegebracht."

### **II. Internet site politie [www.politie.nl](http://www.politie.nl)**

"Kan ik een klacht indienen bij de politie Haaglanden?"

(...)

"Stap 1: bemiddelingsgesprek

Uw klacht wordt altijd behandeld door een klachtbehandelaar. Dat is iemand die speciaal is opgeleid voor dit werk. De klachtenbehandelaar onderzoekt uw klacht. U wordt schriftelijk of telefonisch uitgenodigd voor een gesprek. Als u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen. Samen met u bekijkt de klachtbehandelaar hoe de klacht kan worden opgelost. Dat kan zijn in een persoonlijk gesprek met de klachtbehandelaar of in een bemiddelingsgesprek waarbij de politiemedewerker over wie de klacht gaat aanwezig is. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. Hiervan krijgt u een afschrift. Bent u tevreden over de oplossing, dan ontvangt u ter afronding een brief van de bureauchef. Normaal gesproken duurt deze procedure niet langer dan tien weken. Mocht het om een bepaalde



reden toch langer duren, dan wordt u daarover tijdig geïnformeerd.

#### Stap 2: klachtencommissie

Het kan voorkomen dat u na het eerste bemiddelingsgesprek of de brief van de bureauchef geen goed gevoel hebt over de gang van zaken. U kunt dan alsnog kiezen voor een formele behandeling van uw klacht. In dat geval zal de Onafhankelijke klachtencommissie Haaglanden een onderzoek in laten stellen. Een onderzoeker van Politie Haaglanden bekijkt dan precies wat er is gebeurd. Het resultaat daarvan gaat naar de klachtencommissie. De commissie nodigt u daarna uit voor een hoorzitting, waar u uw klacht toe kunt lichten. Als u wilt, kunt u iemand meenemen. U bent overigens niet verplicht om aanwezig te zijn bij de hoorzitting. Na de hoorzitting brengt de klachtencommissie advies uit aan de korpsbeheerder. De beslissing over uw klacht ontvangt u per brief. Afhandeling van de klacht via deze formele weg duurt maximaal veertien weken. De termijn gaat in op het moment dat uw klacht is geregistreerd. U vindt deze datum op de ontvangstbevestiging."

### III. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2:1 eerste lid

"Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen in het verkeer met bestuursorganen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen."

Artikel 9:8 tweede lid

"Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is."

### IV. Nationale ombudsman

In rapport 2006/374 overwoog de Nationale ombudsman onder meer:

"...6. Blijkens de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder 3.) is iedere informele vorm van afdoening mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal

deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

(...)

10. Evenmin stelt de Awb een termijn waarbinnen een klager dient aan te geven niet tevreden te zijn met de informele behandeling van zijn klacht. Dit betekent dat een dergelijke termijn niet dwingend kan worden opgelegd. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat vanuit het oogpunt van doelmatigheid aan een klager kan worden gevraagd om zijn bezwaren binnen een redelijke termijn kenbaar te maken. Aangezien een behoorlijke klachtbehandeling met zich meebrengt dat een klacht binnen redelijke termijn wordt afgehandeld, mag ook van een klager enige inspanning hiertoe worden verlangd. De Nationale ombudsman acht het dan ook aanvaardbaar dat de korpsbeheerder een termijn heeft gesteld..."

**In rapport 2007/222 van 16 oktober 2007 overwoog de Nationale ombudsman onder meer:**

"6. De Nationale ombudsman kan zich niet vinden in het oordeel van de korpsbeheerder. Om te beginnen verplicht de Awb tot formele behandeling van een klacht wanneer de informele behandeling van de klacht niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager (artikel 9:5 Awb, zie Achtergrond). Dit betekent dat de klager recht heeft op een oordeel van het verantwoordelijk bestuursorgaan, in dit geval de korpsbeheerder. De korpsbeheerder heeft verzoeker echter niet-ontvankelijk verklaard, omdat de chef van de betrokken eenheid de klacht reeds had afgedaan. Dit was in dit geval niet juist, nu verzoeker gemotiveerd had aangegeven met deze afdoening niet tevreden te zijn.

De korpsbeheerder had gelet hierop zelf een oordeel dienen te vormen.

7. Verder brengt een zorgvuldige behandeling van de klacht met zich mee dat de korpsbeheerder in zijn oordeel op alle grieven ingaat. Tijdens de informele klachtbehandeling was niet inhoudelijk op verzoekers grieven ingegaan. Verzoeker had in reactie op de informele klachtafdoening zijn grieven nader geconcretiseerd, nieuwe grieven naar voren gebracht en vragen gesteld. Desondanks is de korpsbeheerder in de formele procedure niet op deze grieven ingegaan. Ook dit is niet juist. De korpsbeheerder heeft verzoeker op deze wijze een zorgvuldige klachtbehandeling onthouden."