



Rapport

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Aanbeveling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond bij de behandeling van zijn klacht, vanaf 17 juni 2010 heeft nagelaten hem te informeren over de stand van zaken, ondanks meerdere toezeggingen dat er contact met hem zou worden opgenomen.

Bevindingen

Klachtbehandeling bij de politie

Verzoeker had naar aanleiding van het politieoptreden op 16 maart 2010 bij brief van 28 maart 2010 een klacht ingediend bij de korpsbeheerder van de politie Rotterdam-Rijnmond.

Op 3 mei 2010 vond er een gesprek over de klacht plaats tussen de politie en verzoeker. Omdat verzoeker niet tevreden was met de uitkomst van het gesprek, liet hij de politie weten dat hij een beslissing van de korpsbeheerder op zijn klacht wenst.

Op 3 juni 2010 deelde de politie verzoeker mee dat de agenda van de klachtencommissie voor juni vol was en dat er in juli en augustus geen zittingen waren gepland. Dit betekent dat verzoekers klacht pas in het najaar kan worden behandeld, aldus de politie. Te zijner

tijd zou verzoeker schriftelijk worden bericht.

Verzoeker reageerde hierop met een e-mail van 4 juni 2010. Hij liet weten het niet eens te zijn met de gang van zaken omdat zijn klacht niet binnen de behandelingstermijn werd afgehandeld.

Op 10 juni 2010 legde verzoeker de klacht bij de Nationale ombudsman voor.

Gang van zaken na interventie Nationale ombudsman

Op 17 juni 2010 legde de Nationale ombudsman per e-mail de kwestie voor bij de politie en vroeg of er een oplossing mogelijk was. De politie liet weten dat zij na verzoekers e-mail van 4 juni 2010 telefonisch contact met hem had opgenomen. Hierbij had de politie of klachtencoördinator hem meegedeeld dat in juli en augustus in beginsel geen zittingen worden gepland vanwege de vakantie, maar dat zij zou proberen om eind augustus/begin september een extra zitting van de klachtencommissie te plannen. Verzoekers klacht zou dan eerder worden behandeld. De politie zou verder contact opnemen met verzoeker over de zaak.

De Nationale ombudsman stelde verzoeker op 17 juni 2010 van deze informatie op de hoogte. Gelet op de afspraak zou hij het dossier vooralsnog sluiten. Verzoeker ging hiermee akkoord, maar vroeg wel binnen welke termijn hij weer iets zou horen van de politie. De Nationale ombudsman deelde hierop mee dat hij aan de politie zou vragen om binnen twee weken telefonisch contact met verzoeker op te nemen.

Bij e-mail van 17 juni 2010 liet de Nationale ombudsman de politie weten ervan uit te gaan dat binnen twee weken contact met verzoeker zou worden opgenomen om de stand van zaken aan te geven. De politie bevestigde per e-mail van 17 juni 2010 dat verzoeker de week erop zou worden geïnformeerd.

Op 1 juli 2010 liet verzoeker weten dat hij niet was gebeld of op een andere manier was geïnformeerd over de gang van zaken en over de vraag of het gelukt was de extra zitting in te plannen.

Op 6 juli 2010 vroeg de Nationale ombudsman per e-mail de politie opnieuw om contact op te nemen met verzoeker. De politie liet hierop weten dat er inderdaad nog geen contact met verzoeker was opgenomen, omdat de commissieleden nog moesten aangeven of zij beschikbaar zijn en of de betrokken politieambtenaren dan in dienst zijn. De politie deelde verder mee dat er contact met verzoeker zou worden opgenomen zodra er meer duidelijkheid was. De Nationale ombudsman wees als reactie op de eerder gedane toezegging en stelde voor dat in ieder geval de week daarna alsnog contact met verzoeker zou worden opgenomen. Dit om verdere klachten van verzoeker over de vertraging en gebrek aan communicatie te voorkomen.

De Nationale ombudsman stelde verzoeker op 8 juli 2010 op de hoogte van de e-mailwisseling met de politie.

Op 15 juli 2010 liet verzoeker weten dat hij nog steeds niets van de politie had vernomen.

Op 16 juli 2010 vroeg een medewerker van de Nationale ombudsman telefonisch aan de politie Rotterdam-Rijnmond waarom nog steeds geen contact was opgenomen met verzoeker over de stand van zaken. De politie liet weten dat inmiddels was gebleken dat de zaak inhoudelijk niet verder behandeld kon worden omdat er nog een rechtszaak liep. Verzoeker zou hiervan schriftelijk worden bericht. Op aandringen van de Nationale ombudsman om toch telefonisch contact op te nemen met verzoeker gelet op de eerder gedane toezegging en vanwege het communicatieaspect, werd aangegeven dat verzoeker die dag nog zou worden gebeld. Verzoeker werd van deze toezegging op de hoogte gesteld door de Nationale ombudsman.

Op 20 juli 2010 liet verzoeker weten dat er geen contact met hem was opgenomen. Daarom vroeg hij de Nationale ombudsman de klacht over de behandeling van zijn klacht te onderzoeken.

Tijdens de behandeling van zijn klacht door de Nationale ombudsman, liet verzoeker desgevraagd weten dat hij ook geen schriftelijk bericht meer had ontvangen van de politie over de behandeling van zijn klacht. Verzoeker vraagt zich af waarom de politie zijn afspraken niet nakomt.

Beoordeling

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit betekent onder meer dat bestuursorganen toezeggingen zoveel mogelijk moeten nakomen.

Vaststaat dat de politie de Nationale ombudsman ten minste twee keer heeft toegezegd dat zij telefonisch contact zou opnemen met verzoeker om de stand van zaken in de klachtbehandeling door te geven. Verzoeker mocht er hierdoor vanuit gaan dat hij zou worden gebeld door de politie. De Nationale ombudsman concludeert dat de politie deze toezeggingen helaas niet is nagekomen. Ook de laatste toezegging van de politie dat verzoeker schriftelijk zou worden bericht dat de behandeling van zijn klacht werd opgeschort in verband met een lopende rechtszaak, is de politie niet nagekomen. De klacht is dan ook gegrond.

Deze situatie heeft uiteindelijk geleid tot een onderzoek naar de klacht van verzoeker over de wijze van klachtbehandeling; dit had niet gehoeven als de toezeggingen waren nagekomen. Wanneer de behandeling van een klacht vertraging oploopt, is het des te

meer van belang dat hierover goede communicatie bestaat; dat de burger van de (reden van) vertraging op de hoogte wordt gesteld en dat toezeggingen om de burger op de hoogte te houden van de stand van zaken worden nagekomen. Burgers vinden de wijze van communicatie en een juiste behandeling tijdens een (klacht)procedure vaak minstens even belangrijk als of belangrijker dan de daadwerkelijke uitkomst van een procedure. Daarom beveelt de Nationale ombudsman vaak aan: pleeg een telefoontje! Informeer de burger! En probeer afspraken zoveel mogelijk na te komen. Ook in deze zaak had de tijd en moeite die de klachtencoördinator van de politie uiteindelijk heeft gestoken in de diverse contacten met de Nationale ombudsman over de vraag waarom geen contact is opgenomen met verzoeker, beter gestoken kunnen worden in het simpelweg plegen van een telefoontje aan verzoeker. Dat de politie de behandeling van de inhoudelijke klacht uiteindelijk heeft opgeschort wegens een nog lopende rechtszaak doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de wijze van klachtbehandeling door de regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de korpsbeheerder van de regiopolitie Rotterdam-Rijnmond aan om contact op te nemen met verzoeker en hem steeds tussentijds op de hoogte te houden van de klachtbehandeling totdat deze is afgerond.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen of volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.