

# In gesprek over afhandeling

'Burgemeester, mag ik u even storen?' De beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid loopt de werkkamer van de burgemeester binnen. De gemeente heeft een klacht ontvangen over het optreden van de politie. In een rustige woonwijk kwam een vader zijn dochter van vier jaar ophalen bij zijn ex-partner. Ze zouden dat weekend samen gaan vissen. Zijn ex hield hun kind in huis en deed niet open. De vader was hier zo boos over, dat hij op de deur sloeg en schreeuwde. Toen de politie arriveerde, vroeg de man aan de politie de deur te forceren zodat het kind met hem mee kon. Maar de dienstdoende agent weigerde dit. De vader is hier enorm boos over. Hij heeft zich gehouden aan de rechtelijke omgangsregeling en voelt zich in de steek gelaten. Nu ligt er een officiële klacht. U kunt als burgemeester uw zienswijze uitbrengen. Wilt u dat?'<sup>1</sup>

**V**eel burgemeesters ontvangen een aantal keer per jaar klachten van inwoners over de politie. In het jaarverslag van de politie van 2015 staat dat er vorig jaar in totaal 11.695 klachten werden ingediend door burgers. De ervaring leert dat de meeste burgemeesters geen gebruik maken van de wettelijke mogelijkheid om een zienswijze in te brengen. Een vaak gehoord argument van burgemeesters is, dat zij niet ter plaatse waren en de situatie derhalve niet goed kunnen beoordelen. Toch is het van belang dat burgemeesters daar waar het politiekachten van burgers betreft, hun verantwoordelijkheid richting burgers nemen en adequaat en effectief invullen. Burgemeesters kunnen vanuit die rol bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen burger en de politie.

## Wat kunnen burgemeesters doen bij politiekachten van burgers sinds de komst van de Nationale Politie in 2013?

### Stap 1: Krijg inzicht

'U bent toch de baas over de politie?' Vanuit het perspectief van veel burgers zijn burgemeesters aanspreekpunt voor politiekachten, zeker in kleinere gemeenten. Tot de komst van de Nationale Politie beoordeelden burgemeesters als korpsbeheerders ernstige klachten. Na de reorganisatie bij de politie doen politiechefs dat zelf, geadviseerd door een klachtencommissie. Feitelijk is er dus geen beslissende taak meer voor de burgemeester bij de klachtbehandeling. Maar de burgemeester kan vanuit zijn of haar rol ook een bijdrage leveren aan het proces van klachtbehandeling. Hiervoor is het van belang dat

burgemeesters een afschrift krijgen van elke klacht die in hun gemeente voorkomt, zodat zij weten wat er speelt.

Het eerste wat burgemeesters kunnen doen, is het maken van afspraken met de lokale politiechef over het structureel informeren over politiekachten. Zo raken burgemeesters geïnformeerd en krijgen zij een goed beeld van wat er speelt tussen politie en burgers daar waar het klachten betreft. Dat zou al een eerste goede stap zijn.<sup>2</sup>

### Stap 2: Leg het oor te luisteren

Een tweede stap is de afweging om contact op te nemen met de betrokken burger.<sup>3</sup>

Waarom deze klacht over de politie? Wat is er volgens de burger gebeurd? Hiermee kan de burgemeester inzicht krijgen in het perspectief van de burger. De politie onderscheidt in haar jaarverslag van 2015 een top 5 van klachtrubrieken:

Top 5 klachtrubrieken	Totaal
Politieoptreden- Bejegening/ houding/ gedrag	1.940
Politieoptreden- Onjuiste actie	1.040
Politieoptreden- Geen of onvoldoende actie	990
Dienstverlening en Service- Informatieverstrekking	492
Politieoptreden- Verkeersgedrag	405

In de meerderheid van de gevallen gaat het om bejegening, de manier waarop de politie met de burger is omgegaan. Het gesprek met de burger kan de burgemeester enige informatie verschaffen over hetgeen is gebeurd en wat voor de burger van belang is om het

# van politieklachten

vertrouwen te herstellen. Conform de klachtregeling neemt de politie de klacht in behandeling en de burgemeester kan de afhandeling van de klacht vervolgens monitoren.

Belangrijk is evenwel om duidelijk te zijn over de verwachtingen die de burger van de burgemeester kan hebben. Dit om verwarring over verwachtingen en rollen te voorkomen. De rol van de burgemeester is het krijgen van inzicht in de klachten die binnenkomen over de politie binnen zijn of haar stad. Het is de rol van de politie de klacht op te lossen.

### **Stap 3 Incident of structureel probleem? Vraag naar het grotere plaatje**

Nadat de politie de klacht in behandeling heeft genomen, komt de klachtencommissie met advies over het oordeel. Ongegrond, gegrond of deels gegrond zijn oordelen die gegeven kunnen worden. Soms is de klacht gegrond en besluit de politiefchef dat er verder geen actie nodig is. Een veel gehoord argument is dan, dat het van de zijde van de politie een incident betreft. Om deze neiging te pareren, kan de burgemeester de politie prikkelen om na te gaan of het daadwerkelijk een incident betreft of dat het probleem een meer structureel probleem blootlegt.

### **Stap 4 Stimuleer goede nazorg**

Nadat de burgemeester contact heeft gehad met de betrokken burger, kijkt hij of zij uit naar de verdere afhandeling van de klacht door de politie. Over de uitkomsten van de afhandeling van de klacht kan de burgemeester vragen stellen aan de politiefchef. Stel dat de klacht gegrond is en er is door de politie besloten verder geen actie te ondernemen. In dat geval kan de burgemeester de afhandeling van de klacht aan de orde stellen in de lokale driehoek of een en ander bespreken in het lokale veiligheidsoverleg. Een gebaar maken naar de burger kan, als de klacht gegrond is, het contact tussen politie en burger verder normaliseren. Dat draagt bij aan het herstel van vertrouwen tussen overheid en burger. Wat zijn de argumenten van de politiefchef om in dit specifieke geval géén actie richting de burger te ondernemen? Het kan zijn dat de politie het klachtoordeel als een eindstation ziet. Er is een oordeel geveld en daarmee is de zaak afgerond. Soms blijft de burger ontevreden over de afhandeling van de klacht. Hij vindt bijvoorbeeld dat de klachtbehandeling te traag was of slordig. Wat kan de burgemeester dan nog doen?

### **Stap 5: Nationale ombudsman**

In het onderhavige geval zou de burgemeester de burger actief kunnen doorverwijzen naar de Nationale ombudsman. Dit staat ook afgedrukt onder het oordeel van de politiefchef en de burgemeester kan de burger attenderen op die mogelijkheid. De wettelijke basis voor de Nationale ombudsman is vastgelegd in de Wet Nationale ombudsman en titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

*‘Burgemeesters kunnen vanuit hun rol bijdragen aan het herstel van vertrouwen tussen burger en politie’*

In het klachtrecht neemt de Nationale ombudsman de positie in van tweedelijnsinstantie. Dat betekent dat een burger zijn klacht in principe eerst zelf kenbaar moet maken bij het overheidsorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de handeling heeft



Dr. Joyce Sylvester.

Type behandeling	Beschrijving	Wanneer ingezet?
<b>Interventie</b>	Ombudsman legt contact (telefonisch/mail) met overheidsinstantie. Verzoekt om vlottrekken van situatie (informeel oplossen).	Als een klacht gegrond is en zich leent voor een (snelle) praktische oplossing.
<b>Bemiddeling</b>	Ombudsman treedt als neutrale gespreksleider op in een gesprek tussen burger en betrokken overheidsinstantie (benoemen van emoties en het gesprek aangaan).	Bij conflicten waar zaken uitgesproken moeten worden en afspraken gemaakt kunnen worden. Toekomstgericht.
<b>Klacht kennelijk (on)gegrond</b>	Uit alle schriftelijke en anderszins verkregen informatie blijkt op voorhand dat een van de partijen gelijk heeft of dat een onderzoek zelf niets meer toevoegt.	Klachten waarbij al direct duidelijk wordt dat de klacht (on)gegrond is.
<b>Schriftelijk onderzoek</b>	Zwaarste middel van de ombudsman, met vergaande onderzoeksbevoegdheden. Ombudsman kan om inlichtingen vragen, getuigen oproepen, enz. Onderzoek eindigt in rapport met een oordeel: behoorlijk/ onbehoorlijk/ geen oordeel en eventueel aanbevelingen voor overheid.	Klachten met zorgelijk karakter, zoals verkeerd toepassen geweld, misbruik, bevoegdheden en het burgerperspectief lijken te zijn ondergesneeuwd.
<b>Onderzoek uit eigen beweging</b>	Onderzoek n.a.v. meerdere individuele klachten of signalen uit de media e.d. met als doel om dieperliggende oorzaken en achtergronden van klachten te achterhalen en om daarop aanbevelingen te doen. Krijgen vaak veel aandacht in de media. <sup>4</sup>	Bij veelvoorkomende of zeer ernstige klachten. Wanneer ombudsman patronen in klachten wil ontdekken en wil nagaan of het burgerperspectief genoeg is geborgd in de overheidsprocessen.

plaatsgevonden. Wanneer een burger niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht in eerste aanleg, kan hij zich binnen één jaar nadat het betrokken bestuursorgaan een oordeel heeft gegeven over zijn klacht, de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen.

## *‘De burgemeester kan vanuit zijn of haar rol een bijdrage leveren aan het proces van klachtbehandeling’*

politieklachten, het tonen van interesse in burgers die deze klachten indienen, het monitoren van de afhandeling van de politieklachten en het eventueel in de tweede lijn doorverwijzen naar de Nationale ombudsman. In verband met het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid is het namelijk van groot belang dat burgemeesters politieklachten juist niet loslaten en met de lokale politie(chef) daarover in gesprek treden. <

Dr. Joyce Sylvester is Substituut Ombudsman Voorheen was zij senator en waarnemend burgemeester van de gemeenten Anna Paulowna en Naarden.

## Klachtbehandeling

Alvorens tot klachtbehandeling over te gaan toetst de Nationale ombudsman eerst of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen en of de klacht ontvankelijk is. De Nationale ombudsman kent vervolgens verschillende manieren van klachtbehandeling (zie tabel hierboven).

## Conclusie

Zelfs als de burgemeester het lastig vindt om een zienswijze te geven en uiteindelijk besluit om dat niet te doen, is het mogelijk om de verantwoordelijkheid richting burgers daar waar het politiekklachten betreft serieus te nemen. Deze verantwoordelijkheid kan worden ingevuld door het verkrijgen van inzicht in de

- Over deze problematiek bij vechtscheidingen, brachten de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman onderzoek uit. Cf. Rapport 'Veiligheid voorop! De rol van de politie bij problemen bij de nakoming van een omgangsregeling tussen ouder(s) en kind, 2015/096. De politie is met de aanbevelingen aan de slag gegaan.
- Dit is in overeenstemming met artikel 8, lid 4, van de uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie. Daarin staat dat het niet wenselijk of noodzakelijk werd geacht dat de burgemeester alle informele klachten kreeg toegestuurd, maar dat hierover uiteraard wel afspraken gemaakt konden worden.
- Van belang is uiteraard dat ook de politie hiervan op de hoogte wordt gebracht.
- Bijvoorbeeld onderzoek naar de aanhouding van Feyenoord-supporters in Rotterdam, rapport.