

De klachtenbehandeling door de politie is in een paar jaar fors verbeterd. Toch zijn er nog aandachtspunten, zoals klachten soms te formeel afhandelen, zegt Nationale ombudsman *Reinier van Zutphen* in gesprek met korpschef *Henk van Essen*. Een informele afhandeling verdient de voorkeur, zegt de korpschef, maar dat lukt niet altijd. ‘Soms zijn wij te formeel en tegelijkertijd zien wij dat klagers steeds vaker direct de formele stap zetten.’

‘Klachten zijn een kans om te leren’



In 2021 verscheen het rapport ‘Professionele klachtbehandeling door de politie’. Daarin zag de ombudsman knelpunten in de manier waarop de politie met klachten omgaat en gaf hij adviezen. De drie belangrijkste: stel een klacht niet te lichtvaardig buiten behandeling, zorg voor meer persoonlijk contact en zet in op lerend vermogen. Beide partijen hebben daarna hard gewerkt om die klachtbehandeling te verbeteren. Zo gaf de ombudsman gastcolleges en workshops voor klachtenbehandelaars bij V.I.K. (Veiligheid, Integriteit en Klachten) en zijn de banden tussen beide instanties stevig aangetrokken. Veel praten en veel doen, was het motto de laatste jaren.

Van informeel naar formeel

Meer dan de adviezen ter harte nemen, heeft de politie er echt gehoor aan gegeven, merkt de ombudsman. ‘De politie heeft op veel punten vooruitgang geboekt en veel veranderingen doorgevoerd. Veranderingen

waar de burger baat bij heeft. Over één punt wil ik nog praten en dat is de stap van informeel naar formeel. In het informele probeer je er als politie samen met de klager uit te komen door te bellen of aan tafel te zitten. Maar zodra iemand de formele kant op wil, dus een uitspraak op papier, dan zien we bij de politie hindernissen. Natuurlijk mag je een bagatel (relatief onbelangrijke zaak, red.) buiten behandeling stellen, maar is een klacht enigszins serieus en de klager vraagt een oordeel, dan moet je na die informele fase – dat gesprek – de kans krijgen om die tweede fase in te gaan.’

‘Als politie zijn wij gewend vanuit gezag te spreken’, zegt Van Essen. ‘Als je dan zelf de maat wordt genomen door een klacht, dan is dat wennen. Maar de relatie tussen burger en politie, het wederzijds vertrouwen, is van essentieel belang. Als dat vertrouwen een deuk oploopt en dat leidt tot een klacht, dan moeten wij dat vertrouwen herstellen. En dat



kan door een goede klachtbehandeling. Een voorbeeld dat ik vaak gebruik. Stel, ik koop een tv en die doet het na een week niet. Bel ik de winkelier en die levert snel een nieuwe tv, dan ben ik bereid de volgende keer weer bij hem te kopen, terwijl ik de facto een slecht product kreeg. Het gaat er dus om dat als wij mensen serieus nemen, zij bereid zijn ons dat vertrouwen weer te geven.'

Omgaan met grensoverschrijdend klaaggedrag

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard, bleek in de coronajaren. Er is meer wantrouwen, vooral onberedeneerd wantrouwen, ziet de ombudsman. Mensen voelen zich beklemd en beperkt en dat uiten ze naar de grote boze overheid en dus de politie. Het aantal klachten over de politie was in coronatijd dan ook fors. Van Essen stelt dat de politie toen 'meer heeft moeten begrenzen dan ons lief is'. Na corona daalde het aantal klachten licht, maar het aantal klachten* lijkt structureel hoger te liggen. Kan de samenleving terug naar hoe het was vóór corona?

Misschien niet, zegt de ombudsman. 'Onlangs publiceerden wij het rapport 'Zorgvuldig begrenzen', over hoe je als klachtbehandelaar bij de overheid omgaat met aanhoudend, grensoverschrijdend klaaggedrag. Voorbeeld. Iemand is heel boos omdat ie geen uitkering kreeg of een tik van de politie ontving, maar hij uit dat op een manier waar niemand iets mee kan. Wat daarachter zit, moet je serieus nemen. Het dilemma is: hoe neem je een klager serieus en geef je tegelijk aan waar de grens ligt van wat je accepteert?'

Helpt klachten gaat over bejegening

Van Essen: 'Het begint bij empathie, bij meeleven, wat iets anders is dan iemand gelijk geven, hoe lastig we dat als politie ook vinden. Maar stel, we houden iemand aan op grond van een signalement. Die aanhouding is rechtmatig, maar het blijkt toch de verkeerde persoon te zijn en die dient een klacht in. Onze reactie zat standaard op die

rechtmatigheid. We maakten het juridisch. Maar als we begrip tonen en uitleggen waarom iets ging zoals het ging, dat kunnen we dat vertrouwen wellicht herstellen. Meer dan de helft van alle klachten gaat over bejegening, of het nalaten van een actie. Daarom moet je dat gesprek aangaan, luisteren naar wat er speelt. Tegelijk zit daar mijn zorg. Steeds vaker wijzen klagers het persoonlijk contact af en maken ze er direct een juridische zaak van.'

Het was vaak de politie die juridisch werd, stelt de ombudsman. Klachten werden soms te snel buiten behandeling gesteld, niet ontvankelijk verklaard, etc. Daarin heeft de politie vooruitgang geboekt. 'Het fenomeen waar de korpschef op doelt, zien we vooral na demonstraties. Er is dan geweld gebruikt, waarover wordt geklaagd en dan komt de politie met de ambtsinstructie, de geweldsinstructie en de politiewet. Als ombudsman kan ik enkel kijken of het geweldsmonopolie op een fatsoenlijke manier is toegepast. En als dat zo is, dan bespreek je dat met de klager. Dat kan er soms toe leiden dat je tegen de klager zegt, ja, u hebt gelijk.'

Reflecteer op gedrag

Politiemedewerkers moeten vaker reflecteren op hun gedrag, vindt de korpschef. Zeker als je let op de positie in de samenleving en gelet op het geweldsmonopolie met bevoegdheden die in het persoonlijk

Van Essen:

'Als wij mensen serieus nemen, zijn zij bereid ons dat vertrouwen weer te geven' →

Interview

leven van mensen kunnen ingrijpen. ‘Wij houden dagelijks mensen aan, maar de burger overkomt dat misschien één keer in zijn leven. Dat besef moet er altijd zijn. Het betekent dat je open en transparant bent, verantwoording aflegt en ten minste met de klager in gesprek gaat. Al is het om toe te lichten waarom je iets hebt gedaan.’

Ook voor politiebeambte empathie

Van medewerkers wordt verwacht dat ze meewerken aan klachtbehandeling. Van de ombudsman en korpschef hoeft de collega over wie wordt geklaagd het gesprek met klager niet altijd zelf te voeren. Dat kan in sommige situaties ook de klachtbehandelaar zijn. En misschien is dat beter bij diffuse zaken als profileren. Van Zutphen: ‘Misschien gek dat ik het zeg, maar de politieagent verdient meer ondersteuning. Als er een klacht tegen je wordt ingediend via VIK, je eigen chef en/of de ombudsman zit je voor je gevoel stevig in de beklagdenbank. Ik ken een zaak waarbij een motoraagent door een klacht tijdelijk zijn werk niet mocht doen. Later bleek die klacht ongegrond. Maar je vak niet mogen uitoefenen ... dat doet wat met je. Zorg er daarom voor dat je ook empathie hebt voor de politieambtenaar, voor de verbinding intern.’

Klachten leiden niet zomaar tot disciplinaire acties, stelt de korpschef. ‘Misschien deed je je werk niet zoals je wordt geacht te doen. Maar als je open en eerlijk bent en daarop reflecteert, verdien je een tweede kans. Is het een keer niet goed gegaan, dan zeg je sorry, het had anders gekund en dan gaan we over tot de orde van de dag. De organisatie moet dat ook accepteren en niet vasthouden aan een formeel traject. Anders help je dat lerend vermogen niet. Klachten zijn een kans om te leren.’

Sociale media soms begrenzen

Politiewerk is en blijft complex, weet Van Essen. Die complexiteit wordt versterkt door sociale media en doxing. Persoonlijke gegevens van politiemensen worden dan online gezet, met als doel ze te intimideren.

Het wetsvoorstel om doxing strafbaar te stellen, wacht nog op akkoord van de Eerste Kamer. Maar aan doxing, of online schelden, zit wat betreft de ombudsman een grens. ‘Want dan gaat het niet meer over wat wij formeel noemen: het normdoel van het klachtrecht. Als je daarvan wegraakt, dan mag je stoppen, mag je begrenzen. Je mag alles van me vinden, maar zeg het wel op een manier die ergens toe leidt.’

‘Politie is geen sitting duck’

‘Sociale media zijn een kruisvat van emoties’, voegt de korpschef toe. ‘Mensen gooien iets online en als je ze erop aanspreekt, dan was dat niet de bedoeling. Wat je online ook ziet, is dat iemand een duw krijgt van een agent en die video wordt gepost. Wat je niet ziet is, dat die persoon drie keer is gevraagd om te vertrekken. Als dat de werkelijkheid is van die ene partij, wat weerhoudt ons daarop te reageren? Natuurlijk moeten ook wij niet een deel van de werkelijkheid tonen, maar we zijn geen sitting duck. We laten het ons niet steeds gebeuren. En ja, ik besef dat we niet al het politiewerk op sociale media kunnen zetten. En we gooien niet met modder. Daar leer je niets van en het herstelt zeker niet het vertrouwen. Toch denk ik geregeld dat de samenleving er recht op heeft ook onze kant van het verhaal te zien.’

Fatsoensnorm

‘Ik vrees dat het dan toch de een tegen de ander wordt’, zegt Van Zutphen. ‘Ik zie graag een politie die de rechtstaat beschermt. En daar hoort bepaald gedrag bij, ook op sociale media, en is terughoudendheid gewenst. Tegelijkertijd geldt: als wij de plicht hebben om naar de samenleving de fatsoensnorm te hanteren, geldt dat ook voor de burger. Zeker als je klaagt en er onbegrip is.’ Van Essen is het daarmee eens. ‘Als iemand zegt dat de politie weigert een aangifte op te nemen, maar die persoon heeft dat gesprek vier keer zonder reden afgezegd, dan kun je zo’n klacht afdoen. Op een gegeven moment



Van Zutphen:
‘Hoe neem je een klager serieus en geef je tegelijk aan waar de grens ligt van wat je accepteert?’

houdt het op. Het risico is wel dat je te defensief wordt, klachten toch weer op voorhand uitsluit.’

‘Even de telefoon pakken en vragen wat er is, lost veel op’, vindt Van Zutphen. ‘In de Awb staat nergens dat je niet mag bellen. Je moet steeds op zoek naar het verhaal erachter, naar waarom iemand klaagt. Je voorkomt bovendien een enorme belasting van het apparaat. We zien bij de politie dat die informele fase heel goed gaat, veel beter dan enkele jaren geleden. Maar de stap naar de klachtencommissie, de formele fase, is ingewikkeld. Ik weet niet wat daarachter zit. Maar ik zie ook daar vooruitgang. Ik vind het sowieso mooi om te zien hoe serieus de politie klachtbehandeling

heeft opgepakt. Daar kunnen andere organisaties hun leervermogen aan toetsen.’

Voorkom terugval

‘Vijf jaar geleden dachten we in termen van wij en zij, maar dat is voorbij’, zegt de korpschef. ‘Het feit dat de ombudsman ons complimenteert, is een mooie stimulans. We hebben de klachtbehandeling ook echt verbeterd. Waar we nu voor moeten oppassen, is terugval. Bij klachtbehandeling kun je nooit op je lauweren rusten. Dat geldt voor mij en de ombudsman evenzeer als voor de klachtenbehandelaars en iedereen van VIK en voor de onderzoekers van de ombudsman. Het is vooral in die samenwerking dat we de laatste jaren een enorme stap voorwaarts hebben gezet.’

***Aantal klachten over de politie:**

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
9835	9761	9549	10.322	13.328	14.270	12.590