

Rapport

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht over het zoekraken van een fouilleringszak.

Oordeel

Op basis van het onderzoek acht de Nationale ombudsman de klacht over de politiechef van de regionale eenheid Midden-Nederland gegrond.

Datum: 18 maart 2015

Rapportnummer: 2015/057

Aanleiding

Verzoeker, afkomstig uit Polen, werd op vrijdag 20 juli 2012 in Nederland aangehouden door de politie in verband met een openstaande boete. Hij werd overgebracht naar het arrestantencomplex van de (thans) regionale politie-eenheid Midden-Nederland in Houten om zijn boete uit te zitten. Bij zijn insluiting nam de politie een rugtas met kleding, schoenen etc. die verzoeker bij zich had in bewaring, evenals enkele waardevolle spullen. Deze waardevolle spullen werden bij zijn insluiting in een waardezak gedaan. Toen verzoeker op 23 juli 2012 werd heengezonden, ontbrak volgens verzoeker de waardezak waarin zijn waardevolle spullen zaten.

Verzoeker diende een klacht in bij de politie over het zoekraken van zijn spullen en kreeg per e-mail contact met mevrouw K., groepschef van het arrestantencomplex. Op 14 januari 2013 bood zij verzoeker 250 euro compensatie aan voor de vermissing van zijn waardevolle spullen. Verzoeker reageerde daarop dat hij meer dan 500 euro schade had geleden. De claim van verzoeker werd door tussenkomst van de Poolse Ambassade in Nederland doorgestuurd naar de schadeafdeling van de politie. De claim werd op 20 december 2013 afgewezen, omdat verzoeker bij zijn heenzending voor ontvangst van zijn goederen had getekend en omdat medewerkers van het arrestantencomplex hadden verklaard dat verzoeker bij zijn heenzending de gehele inhoud van zijn fouilleringszak had meegekregen. Verzoeker kon zich niet vinden in de reactie van de politie en vroeg de Nationale ombudsman om hulp. De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in naar de klacht van verzoeker.

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de politie zijn schadeclaim heeft afgewezen, die hij vanwege de vermissing van zijn goederen had ingediend.

Bevindingen

Standpunt verzoeker

Verzoeker vindt het onacceptabel dat de politie aanvankelijk aanbiedt een deel van zijn schade te vergoeden, maar vervolgens zijn claim in het geheel afwijst. Hij kan lastig aantonen dat hij zijn goederen niet heeft teruggekregen. De enige onderbouwing die hij heeft is dat hij na zijn heenzending direct op hetzelfde politiebureau aangifte heeft gedaan van vermissing van zijn Poolse ID-kaart. Verder stoort het hem dat de politie hem tegenwerpt dat hij bij zijn heenzending het fouilleringsformulier heeft getekend. Verzoeker is de Nederlandse taal niet machtig. Hij wist dan ook niet waar hij zijn handtekening voor zette, toen hij op het fouilleringsformulier voor ontvangst tekende.

Verzoeker verstrekke de Nationale ombudsman de mailwisseling die hij met mevrouw K. had gevoerd. Daaruit blijkt onder meer dat zij verzoeker heeft laat weten dat is gebleken dat hij heeft getekend voor ontvangst. K. bood verzoeker later (desondanks) een bedrag van 250 euro ter compensatie voor de vermissing van zijn goederen.

In het kader van het onderzoek stuurde verzoeker in de Poolse taal opgestelde bonnen van de goederen die hij ter vervanging had gekocht van de goederen die volgens hem op het politiebureau waren kwijtgeraakt. De Nationale ombudsman heeft deze bonnen doorgestuurd naar de politiechef en gevraagd om deze in zijn reactie op het onderzoek van de ombudsman te betrekken.

Standpunt politiechef

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de politiechef het volgende weten.

De politiechef was alsnog bereid om verzoeker uit coulance een bedrag van 250 euro te betalen. Dit overigens tegen finale kwijting en zonder erkenning van aansprakelijkheid. In haar reactie is de politiechef ingegaan op de bonnen die verzoeker heeft overgelegd. De politie heeft deze in het Pools opgestelde bonnen door een politiemedewerker met Poolse achtergrond laten vertalen. Volgens de politiechef kwamen niet alle door verzoekers ingediende bonnen voor vergoeding in aanmerking. Op basis van de bestudering van de bonnen kwam de politiechef tot een te vergoeden bedrag van 215,79. Dit bedrag bevatte vergoeding voor het maken van pasfoto's voor vervanging van de vermiste ID-kaart, het aanvragen van een nieuwe ID-kaart, het aanschaffen van een Nokia telefoon en een hoesje voor deze telefoon. De volgende bonnen kwamen niet voor vergoeding in aanmerking. Bonnen voor de aanvraag van een rijbewijs, omdat in de waardezak enkel een ID-kaart (zijnde paspoort) is gestopt. Een bon van 77,97 euro voor de aanschaf van een USB-stick, want volgens de politiechef kost een gemiddelde USB stick geen 77,97 euro. Ook bonnen van 89,67 euro in verband met aanschaf van deurbeslag en deurgrendels (wat een gevolg zou zijn van het vermissen van twee sleutels) werden niet vergoed. Verzoeker werd volgens de politie geacht om reserve-sleutels te bewaren. Verzoeker zou dan hooguit een klein bedrag kwijt zijn aan het laten vervaardigen van twee extra sleutels.

De politiechef bood verzoeker niet de 215,79 euro, maar 250 euro aan, omdat politiemedewerker K. dit bedrag eerder al had aangeboden en verzoeker er gezien de functie van K. vanuit mocht gaan dat zij een dergelijk aanbod mocht doen. Er was dan ook sprake van opgewekt vertrouwen. Wat de redenen van K. waren geweest om verzoeker destijds 250 euro aan te bieden was niet meer te achterhalen, omdat K. niet meer voor de politie werkzaam was en inmiddels naar het buitenland was vertrokken. Om die reden kon ook niet worden achterhaald of K. op het moment dat zij het aanbod deed, ervan op de hoogte was dat verzoeker bij zijn heenzending had getekend voor ontvangst. De arrestantenafdeling mocht claims van geringe omvang in ieder geval zelfstandig afdoen door overeenstemming te bereiken met de gedupeerde arrestant. Het was dan wel de bedoeling dat een dergelijke afhandeling werd gemeld bij de schadecoördinator

van de eenheid. Dat is in dit geval niet gebeurd. Om gevallen als de onderhavige te voorkomen, worden ook claims van geringe omvang in de toekomst door de schade-coördinator van de eenheid beoordeeld.

Overige bevindingen

Fouilleringsformulier

Bij de insluiting van een arrestant wordt deze gevraagd te tekenen voor de afgifte van de goederen die hij of zij bij zich heeft. Op de lijst met waardevolle goederen die zijn ingenomen (welke in een aparte zogenoemde waardezak gaan) staat vermeld een op naam gestelde ID-kaart, een GSM, twee sleutels, een USB-stick, een biljet van 10 euro, 1,74 euro aan muntgeld en tien buitenlandse munten. Daarnaast staan overige goederen vermeld. Op het fouilleringsformulier van verzoeker staat dat hij heeft geweigerd om te tekenen voor afgifte op 20 juli 2012, maar dat hij wel heeft getekend voor ontvangst van de in bewaring genomen goederen op 23 juli 2013.

Interne e-mailcorrespondentie politie

Naar aanleiding van de klacht van verzoeker heeft mevrouw K. op 31 maart 2013 haar meerdere per e-mail een toelichting gegeven op de behandeling van de klacht. K. bevestigde daarin dat zij per e-mail contact heeft gehad met verzoeker, dat verzoeker een geldbedrag is aangeboden en dat verzoeker daarmee akkoord is gegaan. Verzoeker zou vervolgens een zogenoemd kwijtingsformulier invullen en terugsturen. Daarmee was de klacht afgedaan, aldus K.

Proces-verbaal van aangifte vermissing ID-kaart

Op 23 juli 2012 heeft verzoeker aangifte gedaan van vermissing van zijn Poolse ID-kaart. De aangifte is opgenomen door politieambtenaar C. In de aangifte is een korte verklaring van verzoeker opgenomen. Voor zover van belang verklaarde verzoeker 'dat hij bij zijn heen-zending zag dat onder andere zijn Poolse ID-kaart niet meer in de zak zat waar zijn goederen in hebben gezeten en dat hij de politie aansprakelijk stelde voor de vermissing van zijn ID-kaart'.

Mutatierapport bij proces-verbaal van aangifte

Bij het proces-verbaal van aangifte zit een mutatierapport, eveneens opgemaakt door politieambtenaar C. Voorzover van belang staat daarin het volgende vermeld: 'Toen verzoeker op 23 juli 2012 werd heengezonden kwam C. er met collega's en verzoeker achter dat de waardezak waar de fouillering van verzoeker in zat miste. C. heeft met collega's overal in het arrestantencomplex gezocht naar de waardezak, maar zonder succes. C. heeft op 20 juli 2012, toen verzoeker naar het arrestantencomplex kwam gezien dat hij een mobiele telefoon bij zich had, sleutels, een Poolse ID-kaart en 10 euro papiergeld. Verzoeker heeft aangegeven dat hij goederen mist en een aantal andere goederen waarvan C. niet met zekerheid kan zeggen dat ze in de waardezak zijn geweest, omdat hij de goederen er niet zelf in had gedaan. C. heeft een klachtformulier aan verzoeker overhandigd. Dit formulier is opgemaakt in de Nederlandse taal en

verzoeker zal het formulier invullen op het Poolse Consulaat in Amsterdam met een medewerker die de Nederlandse taal machtig is'.

Naar aanleiding van een aanvullende vraag van de Nationale ombudsman over bovengenoemd mutatie-rapport liet de politie weten dat er tevens een politieambtenaar is die verklaard heeft dat verzoeker is heengezonden, dat hij heeft getekend voor ontvangst van zijn goederen en dat er zich verder geen bijzonderheden hebben voorgedaan. Derhalve is het volgens de politie lastig vast te stellen wat er nu daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Hoor- en wederhoor

In het kader van hoor- en wederhoor heeft de ombudsman de reactie van de politiechef doorgestuurd naar verzoeker. Verzoeker waardeerde het dat de politiechef alsnog bereid was om 250 euro te betalen, maar bleef erbij dat zijn schade ruim 500 euro was. In verband met de vermissing van zijn sleutels heeft hij namelijk alle sloten van de ouderlijke woning in Polen laten vervangen, omdat volgens verzoeker in de waarde-zaak een papier zat waar zijn woonadres op stond. Verder zat zijn rijbewijs in de waarde-zaak. Dat dit niet op het fouilleringsformulier staat, valt verzoeker niet te verwijten, want hij had geen invloed op wat de politie daarop heeft ingevuld. Een nieuw rijbewijs kostte verzoeker 20 euro. En de nieuwe USB-stick heeft hem 77,97 euro gekost, nog los van de persoonlijke documenten die op de USB-stick stonden. Deze zijn volgens verzoeker onvervangbaar.

In reactie daarop liet de politiechef nog weten dat verzoeker de kosten voor het eventuele zoekgeraakte rijbewijs kan betalen uit het verschil tussen de 215,79 euro en de 250 euro. Verder liet de politiechef weten dat het vervangen van de sloten van het ouderlijk huis in Polen niet wordt vergoed. Als er al een briefje met het adres van die woning in de waarde-zaak heeft gezeten, dan nog levert dit geen risico op voor de ouders van verzoeker. Het adres zou dan alleen bekend zijn binnen de politie Utrecht. De politiechef achtte het onwaarschijnlijk dat politieagenten naar Polen rijden om daar met behulp van de verdwenen sleutels in te sluipen in een woning.

Beoordeling

Behoorlijkheidsnorm: coulante opstelling

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie - in dit geval de (thans) regionale politie-eenheid Midden-Nederland - op een behoorlijke wijze is omgegaan met het verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Dit is voorbehouden aan de rechter; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot betaling van schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst dus alleen of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij aan de hand van zestien spelregels, die hij heeft opgesteld naar aanleiding van het rapport 'Behoorlijk omgaan met

schadeclaims' van 24 juni 2009 (No 2009/135) en het rapport 'Behoorlijk omgaan met schadevergoeding door gemeenten' van 15 februari 2011 (No 2011/025).

Behoorlijk reageren op een schadeclaim houdt onder meer in dat de overheid werkt vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen, ook in gevallen waarin daarvoor een directe juridische basis ontbreekt. In spelregel 4 is verwoord dat 'de overheid er oog voor heeft dat er claims zijn van geringe omvang die de overheid redelijkerwijs moet honoreren. In die gevallen stelt de overheid zich coulant op en beroept zich niet zonder goede redenen op precedentwerking, gelijke behandeling en comptabiliteitsregels'. Spelregel 5 luidt dat 'de overheid een coulante benadering hanteert indien vast staat dat zij fouten heeft gemaakt, maar de burger problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven'.

Oordeel: er is niet op een behoorlijke wijze op de claim gereageerd

De ombudsman is van oordeel dat de politie niet op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op de schadeclaim van verzoeker. Op basis van het mutatierapport, dat op de dag van de heenzending is opgemaakt en zeer gedetailleerd is, acht de ombudsman het aannemelijk dat de waardezaak door toedoen van de politie is zoekgeraakt. Dat er kennelijk ook een of meerdere politieambtenaren zijn die verklaren dat er geen bijzonderheden waren rondom de heenzending van verzoeker acht de ombudsman minder overtuigend. De politie had de schadeclaim van verzoeker dan ook in tweede instantie niet moeten afwijzen en hem deze verklaringen niet moeten tegenwerpen. Net zo min had de politie verzoeker moeten verwijten dat hij bij heenzending voor ontvangst had getekend. Want uit een e-mail die verzoeker heeft overgelegd (en die door de politiechef niet is betwist), volgt dat de groepschef die hem aanvankelijk 250 euro ter compensatie aanbood daar al van op de hoogte was voordat ze het aanbod deed. Kennelijk vormde dit voor haar geen belemmering om verzoeker dit aanbod te doen. Dan geeft het volgens de ombudsman geen pas om de claim van verzoeker in tweede instantie in zijn geheel af te wijzen en verzoeker alsnog tegen te werpen dat hij getekend heeft voor ontvangst, nog los van het feit dat er ook sprake kan zijn van opgewekt vertrouwen. Verzoeker had er gezien het voorgaande van uit mogen gaan dat de politie zijn claim in tweede instantie ten minste voor een bedrag van 250 euro zou honoreren. Nu dit niet is gebeurd, is er gehandeld in strijd met het vereiste van coulante opstelling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De politiechef biedt verzoeker naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman alsnog 250 euro compensatie aan. De politiechef is daarbij ingegaan op de bonnen die verzoeker heeft overgelegd. De Nationale ombudsman vindt dat de politiechef haar beslissing om te komen tot een bedrag van 250 behoorlijk heeft gemotiveerd en vindt 250 euro op voorhand geen onredelijk bedrag. De Nationale ombudsman ziet echter wel aanleiding om een aanbeveling aan de politiechef te doen, nu de politiechef dit aanbod aan verzoeker heeft gedaan met daarbij de eis dat verzoeker het aanbod tegen finale kwijting accepteert. De politiechef zou het aan verzoeker over moeten laten of hij naar de

rechter stapt om een oordeel te vragen over het meerdere. De ombudsman verwijst hiervoor naar spelregel 14 uit de Schadevergoedingswijzer, die luidt: 'Indien de overheid haar aansprakelijkheid erkent, maar de gestelde hoogte van de schade door haar wordt betwist, vergoedt zij in elk geval het door haar erkende schadebedrag, zodat een eventueel te voeren juridische procedure alleen over het meerdere hoeft te gaan'.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de politiechef aan het bedrag van 250 euro aan schadevergoeding aan verzoeker aan te bieden zonder hieraan de voorwaarde te verbinden van finale kwijting.

Conclusie

De klacht over de regionale politie-eenheid Midden-Nederland, die wordt aangemerkt als een klacht over de politiechef van de regionale eenheid Midden-Nederland, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van coulante opstelling.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman