



De heer XXXXX
XXXXX
XXXXX

Geachte heer XXXXX,

Dank u voor uw e-mail van 11 oktober 2016. Daarin schrijft u dat u een klacht hebt over de politie, eenheid Midden-Nederland. U vraagt de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen. Mevrouw XXXXX heeft hierover in het kader van ons vooronderzoek meermaals contact met u gehad, zowel telefonisch als per e-mail. Graag informeer ik u hierbij over de uitkomst van ons vooronderzoek.

Na bestudering van uw klachten en het door ons opgevraagde politieklachtendossier, zijn wij tot de conclusie gekomen dat wij over voldoende informatie beschikken om een oordeel te geven over uw klacht. Wij zullen dan ook geen vervolgonderzoek doen. In deze brief zal ik eerst de feiten op een rij zetten. Vervolgens geef ik uw klachten weer, reageer ik hierop, en geef ik tot slot een oordeel.

Wat is er gebeurd?

Op XXXXX 2015 hebt u vanaf de vaste telefoonlijn op uw huisadres naar de huisartsenpost (hierna: HAP) gebeld, met de melding dat u een overdosis medicijnen (hydroxizine) had genomen. Tijdens dit gesprek werd de verbinding verbroken. Het lukte de HAP – ondanks herhaaldelijk proberen – niet om opnieuw met u in contact te komen. Daarom heeft de HAP contact opgenomen met de meldkamer GGD, die een ambulance heeft gestuurd en melding heeft gedaan bij de politiemeldkamer.

De politie ontving het verzoek voor de ambulance uit te rijden naar uw woning, om indien nodig de voordeur te kunnen openen en zo de ambulancemedewerkers in de gelegenheid te stellen hulp te verlenen. Toen de betrokken politieagenten bij uw woning aankwamen, hebt u de voordeur na enig aandringen geopend. Volgens de betrokken politieagenten had u daarbij een verwarde blik in de ogen. U zei geen melding te hebben gedaan en ook geen (overdosis) medicijnen te hebben ingenomen. De politieagenten hadden van de politiemeldkamer begrepen dat de overdosismelding was gedaan door een vrouw. Zij zijn daarom uw woning binnen gegaan en hebben daar gezocht naar deze vrouw. De politieagenten

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Datum

28 februari 2017

Ons nummer

201630770

Uw e-mail

11 oktober 2016

Uw kenmerk

Klacht over politie

Bijlagen

-

Onderwerp

Uitkomst vooronderzoek

Ons nummer

201630770

2

hebben geen vrouw in uw woning aangetroffen. Zij troffen wel een lege strip medicijnen (quetiapine) aan.

Na enig aandringen hebt u toegegeven zelf de HAP te hebben gebeld en de quetiapine te hebben ingenomen. Aan de HAP had u bewust gemeld hydroxizine te hebben ingenomen, omdat u dan zeker wist dat er een ambulance zou komen. U liet weten dat u op dat moment geen doodswens had.

Terwijl de politieagenten in uw woning aanwezig waren, wilde u naar het toilet gaan. Eén van de betrokken politieagenten heeft in het kader van de klachtenprocedure bij de politie verklaard dat u naar het toilet mocht gaan, zolang u de deur niet volledig dicht en niet op slot deed. Een andere politieagent heeft verklaard dat hij u heeft uitgelegd dat het te riskant was om u naar het toilet te laten gaan. Beide politieagenten hebben verklaard dat zij zich, gelet op de door u ingenomen medicijnen en de verwarde indruk die u op hen maakte, zorgen maakten om uw veiligheid. Volgens u is u de toegang tot het toilet geheel geweigerd. U bent niet naar het toilet gegaan en hebt in uw broek geplast.

Nadat ook twee ambulancemedewerkers bij uw woning waren aangekomen, hebt u de politieagenten verzocht uw woning te verlaten. Zij hebben dit – onder verwijzing naar uw wisselende emoties en de veiligheid van de ambulancemedewerkers – niet gedaan. De ambulancemedewerkers hebben vastgesteld dat de door u ingenomen medicijnen geen reden gaven voor ziekenhuisopname of monitoring. Omdat er geen aanwijzingen waren dat u andere medicijnen had ingenomen, hebben zowel de ambulancemedewerkers als de politieagenten uw woning verlaten. Bij het verlaten van de woning hebben de politieagenten u erop gewezen dat de politie mensen kan bekeuren voor het onnodig bellen van 112.

Uw klacht

Naar aanleiding van deze gang van zaken hebt u een klacht ingediend bij de politie. De plaatsvervangend politiechef heeft uw klacht bij brief van 2 november 2015 ongegrond verklaard, onder verwijzing naar het advies van de politiekklachtencommissie. Omdat u zich hierin niet kunt vinden, hebt u een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman.

Ons nummer

201630770

3

U klaagt allereerst dat de politieagenten ten onrechte uw woning zijn binnengetroten en daar hebben gezocht naar een vrouw. U merkt daarbij op dat u zelf de melding bij de HAP hebt gedaan, en het voor u dan ook een raadsel is waarom de politie dacht dat deze melding door een vrouw was gedaan. In dat kader verwijst u ook naar het verslag van de GGD over dit incident. Daarnaast klaagt u dat de politieagenten ten onrechte onder verwijzing naar de veiligheid van de ambulancemedewerkers in uw woning zijn gebleven na hun komst. U wijst er daarbij op dat de ambulancemedewerkers geen agressierisico hebben vastgesteld. Voorts klaagt u dat de politieagenten u ten onrechte onder verwijzing naar uw eigen veiligheid de toegang tot het toilet hebben geweigerd. U wijst er daarbij op dat de ambulancemedewerkers geen overlijdensrisico hebben vastgesteld. Ten slotte vindt u dat de politieagenten zich vriendelijker hadden kunnen opstellen, gelet op uw bij hen bekende psychische klachten en de overdosismelding.

Binnentreden en zoeken in woning

Duidelijk is dat u, en dus niet een vrouw, de HAP hebt gebeld. Toch hebben de betrokken politieagenten verklaard dit van de politiemeldkamer te hebben begrepen. De klachtbehandelaar bij de politie heeft aangegeven dat sprake is geweest van een communicatiefout. Op basis van het verslag van de GGD en het mutatierapport van de politie komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat deze communicatiefout – anders dan de politiekachtencommissie heeft overwogen – niet is opgetreden in de contacten tussen de HAP en de meldkamer GGD, noch tussen de meldkamer GGD en de politiemeldkamer. Dat betekent dat deze communicatiefout moet zijn ontstaan in de contacten tussen de politiemeldkamer en de eenheid ter plekke. Dit wordt onderschreven door de verklaring van de leidinggevende van één van de betrokken politieagenten, dat de politieagenten ter plekke van de meldkamer hadden vernomen dat de melding was gedaan door een vrouw.

Op basis van de – zoals hiervoor besproken onjuiste – veronderstelling dat een vrouw vanuit uw woning het alarmnummer zou hebben gebeld met de mededeling een overdosis te hebben genomen, zijn de politieagenten uw woning binnengetroten en hebben daar gezocht naar deze vrouw.

Ons nummer

201630770

4

Een van de taken van de politie is het verlenen van hulp aan personen die dat behoeven¹. Om die taak te kunnen verrichten, mag de politie zonder toestemming van een bewoner en zonder machtiging een huis binnentreden, wanneer dat nodig is ter voorkoming van ernstig of onmiddellijk gevaar voor de veiligheid van personen². De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat de politieagenten vanwege de door hen ontvangen melding en het feit dat het de HAP – ondanks herhaaldelijk proberen – niet was gelukt opnieuw met u in contact te komen, van oordeel waren dat sprake was van zo'n situatie. Gelet daarop acht de Nationale ombudsman het binnentreden in uw woning en zoeken naar de vrouw niet onbehoorlijk. Daarbij merkt de Nationale ombudsman op dat u zelf hebt bijgedragen aan de instandhouding van de onjuiste veronderstelling dat een andere persoon dan uzelf in de woning aanwezig zou zijn. U hebt immers in eerste instantie gezegd dat u zelf geen melding had gedaan en geen overdosis medicijnen had ingenomen, terwijl de melding bij de HAP wel vanaf de vaste telefoonlijn op uw huisadres was gedaan. Reeds hierom mochten de politieagenten ervan uitgaan dat er een andere persoon in uw woning aanwezig was, wiens veiligheid in gevaar was, en was het dan ook niet onbehoorlijk om uw woning binnen te gaan en daar te zoeken naar deze persoon.

In woning blijven

Dat de ambulancemedewerkers geen agressie bij u hebben vastgesteld, maakt nog niet dat de politieagenten onbehoorlijk hebben gehandeld door ook na de komst van deze ambulancemedewerkers in uw woning te blijven. Zij moesten bij hun handelen immers uitgaan van de op dat moment bekende situatie. De politieagenten hebben verklaard dat u verward overkwam en veel wisselende emoties liet zien, waaronder agressie. Op basis van deze verklaringen acht de Nationale ombudsman aannemelijk dat er een dusdanig risico voor de ambulancemedewerkers was, dat het niet onbehoorlijk was dat de politieagenten tijdens het medisch onderzoek in uw woning zijn gebleven.

Toegang weigeren toilet

Uw verklaring en de verklaringen van de betrokken politieagenten over het weigeren van toegang tot het toilet komen, ook onderling, niet met elkaar

¹ Artikel 3 van de Politiewet 2012.

² Artikel 7, tweede lid, van de Politiewet 2012, gelezen in samenhang met artikel 2, derde lid, van de Algemene wet op het binnentreden.

Ons nummer

201630770

5

overeen. Het is onze verwachting – mede gelet op het tijdsverloop na XXXXX 2015 – dat ook met onderzoek niet duidelijk zal worden wat er gebeurd is. Wij kunnen daarom geen oordeel geven over deze klacht.

Opstelling politieagenten

Toen u de HAP met de onjuiste overdosismelding belde, was het niet uw bedoeling dat de politie kwam, maar dat er een ambulance kwam. Toch is het uw telefoontje naar de HAP geweest dat ertoe geleid heeft dat de politie – achteraf bezien onnodig – moest uitrukken. Dit terwijl de politie slechts over een beperkte inzet van mensen en middelen beschikt. Wij kunnen ons voorstellen dat hierdoor bij de betrokken politieagenten enige mate van irritatie is ontstaan. Dat doet er niet aan af dat de Nationale ombudsman het belangrijk vindt dat medewerkers van overheidsinstanties, waaronder politieagenten, attent zijn in contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij moeten dit op een respectvolle wijze doen en daarbij rekening houden met de persoon van de burger.

Zoals de politiekachtencommissie heeft overwogen, was het gelet op de door de politie ontvangen overdosismelding begrijpelijk en acceptabel dat de politieagenten graag zo snel en zakelijk mogelijk wilden achterhalen of medicijnen waren geslikt, welke medicijnen, en door wie. De Nationale ombudsman kan begrijpen dat u behoefte had aan meer persoonlijke aandacht, inlevingsvermogen en begrip voor uw situatie. Dat maakt echter nog niet dat door de politieagenten is gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van fatsoenlijke bejegening. Van onheuse of onfatsoenlijke behandeling is de Nationale ombudsman niet gebleken.

Oordeel Nationale ombudsman

Gelet op voorgaande achten wij uw klacht ongegrond. Wel zien wij in uw klacht aanleiding de politiechef van de eenheid Midden-Nederland expliciet te wijzen op het belang van goede communicatie tussen de politiemeldkamer en de eenheid ter plekke.

Tot slot

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met mevrouw XXXXX. U kunt haar bereiken via telefoonnummer XXXXX of e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

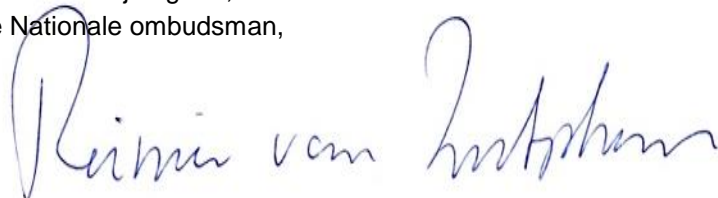
Ons nummer

201630770

6

Een kopie van deze brief hebben wij vandaag gestuurd naar de politiechef van de eenheid Midden-Nederland. Deze brief zal daarnaast in geanonimiseerde versie op de website van de Nationale ombudsman worden gepubliceerd (www.nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen