



nationale ombudsman

Herzien rapport

De afgepakte zonnebril

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de politiechef van de regionale eenheid Rotterdam niet gegrond.

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat ambtenaren van de politie eenheid Rotterdam buitenproportioneel hebben gehandeld naar aanleiding van een melding dat zijn zus een zonnebril zou hebben afgepakt van een bezorger van een supermarkt. Ook klaagt verzoeker er over dat de klachtbehandelaar heeft geprobeerd zijn zus te bewegen om in de eerste fase van de klachtbehandeling af te zien van de mogelijkheid om met de betrokken politieambtenaren te spreken.

Wat is er volgens verzoeker gebeurd

T.a.v. het politieoptreden

Een bezorger van een supermarkt meldde de politie dat de zus van verzoeker zijn zonnebril zou hebben afgepakt en had geweigerd deze aan hem terug te geven. De supermarktbezorger had eerder die avond, omstreeks 20:45 uur, boodschappen bezorgd bij de zus van verzoeker. Twee politieambtenaren gingen naar aanleiding van deze melding omstreeks 22:15 uur naar de woning van verzoekers zus. Zij belden aan op het bellenpaneel in de centrale hal van de flat. Zijn zus deed niet open. Op het bellenpaneel hing een briefje. Op dat briefje stond volgens verzoeker dat bij geen gehoor kon worden aangebeld bij een ander nummer (van haar moeder). De politieambtenaren deden dit niet. In plaats daarvan belden zij aan bij een bovenbuurman. Deze bovenbuurman opende de toegangsdeur tot het complex. De politieambtenaren belden vervolgens aan bij het appartement van verzoekers zus. Ook bonkten en schopten zij tegen haar voordeur, aldus verzoeker. De zus was wel thuis maar sliep op dat moment. Toen de zus niet opendeed hebben de politieambtenaren bij meerdere bewoners van het appartementencomplex aangebeld.

Volgens verzoeker hebben de politieambtenaren de wet overschreden toen zij, in verband met een melding over een vermeende diefstal van een zonnebril, omstreeks 22.30 uur bij meerdere bewoners van het appartementencomplex aanbelden. Verzoeker merkt op dat er geen sprake was van een heterdaadsituatie. Ook al zou er wel sprake zijn van een heterdaadsituatie dan nog was het optreden van de politieambtenaren buitenproportioneel, aldus verzoeker.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Verzoekers zus diende over de handelwijze van de politieambtenaren een klacht in. Zij liet de klachtbehandelaar weten graag met de betrokken politieambtenaren in gesprek te gaan. Verzoeker klaagt er over dat de klachtbehandelaar tijdens het intakegesprek heeft geprobeerd zijn zus af te laten zien om met de betrokken politieambtenaren in gesprek te gaan. De klachtbehandelaar twijfelde namelijk of een gesprek wel zinvol was, omdat haar beleving van het hetgeen was gebeurd erg verschilde van wat er volgens de politieambtenaren was gebeurd.

Toedracht volgens de politieambtenaren

Verklaringen betrokken politieambtenaren

De politieambtenaren verklaren dat er woensdagavond 25 juli 2018 omstreeks 22:05 uur melding was gedaan door een supermarktbezorger van diefstal van een dure zonnebril. Deze zonnebril zou door de zus van verzoeker van de bezorger zijn afgepakt. De politieambtenaren kregen de opdracht van de meldkamer om direct een onderzoek ter plaatse in te stellen. Zij gingen omstreeks 22:15 uur naar de woning van de zus van verzoeker. Zij zagen op het bellenpaneel wel dat er een briefje was bevestigd, maar hadden dit briefje niet goed gelezen. Nadat de politieambtenaren door een andere bewoner in het appartementencomplex waren binnengelaten, gingen zij naar de woning van de zus van verzoeker. Zij klopten op de deur van haar woning. Toen zij niet opendeed, hebben zij uiteindelijk op de deur gebonkt. De politieambtenaren ontkennen dat zij tegen de deur hebben geschopt. Vervolgens belden zij aan bij een andere woning. Zij dachten dat zij aanbelden bij het huisnummer dat op het briefje stond. Dit bleek niet zo te zijn. De politieambtenaren zijn vervolgens teruggegaan om goed op het briefje te kijken. Vervolgens hebben zij bij het huisnummer aangebeld dat op het briefje stond. Hier bleek de moeder van verzoeker en van zijn zus te wonen. De moeder schrok van de komst van de politie. Zij belde direct met verzoeker. Pas toen het haar duidelijk werd dat het om een zonnebril ging, werd de moeder rustiger.

Verzoeker was inmiddels ook gearriveerd. Hij ging de woning van zijn zus binnen en vroeg haar waar de zonnebril was. De zus van verzoeker kwam tevoorschijn en de politieambtenaren zagen direct dat zij erg dronken was. Er viel met haar geen gesprek te voeren. De politieambtenaren zagen vervolgens dat de zonnebril op een stoel lag die buiten haar appartement naast de voordeur stond.

De politieambtenaren zijn van mening dat zij gewoon hun taak hebben uitgevoerd. Zij zijn naar aanleiding van de gedane melding opgetreden.

Advies klachtencommissie

Ten aanzien van het politieoptreden

De commissie is van mening dat de politieambtenaren niet buitensporig zijn opgetreden door 's avonds omstreeks 22:30 uur bij de woning van de zus aan te bellen, op haar deur te bonken en bij meerdere bewoners van het appartementencomplex aan te bellen. Als reden hiervoor geeft de commissie aan dat de politieambtenaren een onderzoek instelden naar de betrokkenheid van de zus bij een eerder die avond gepleegd vermeend strafbaar feit. De politieambtenaren wensten om die reden met de zus te spreken.

Voorts is er geen wettelijk voorschrift dat de politieambtenaar verbiedt om op dat tijdstip bij de zus en andere bewoners van het appartementencomplex aan te bellen dan wel op de deur te bonken. De commissie is van oordeel dat de betrokken politiefunctionarissen de grenzen van het betamelijke niet hebben overschreden. De commissie adviseerde de politiechef om de klacht ongegrond te verklaren.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

De commissie is van oordeel dat de klachtbehandelaar niet onjuist handelde door de zus van verzoeker te bewegen af te zien van de mogelijkheid om in de eerste fase van de klachtbehandeling met de betrokken politieambtenaren te spreken. Gelet op het feit dat de beleving van de zus en die van de betrokken politieambtenaren erg ver uiteen lagen, zag de klachtbehandelaar geen heil in een bemiddelingsgesprek. Toen het de klachtbehandelaar duidelijk was geworden dat de zus van verzoeker erg veel waarde hechtte aan een bemiddelingsgesprek, heeft hij heeft dit wel geïnitieerd. De commissie adviseerde de politiechef deze klacht ongegrond te verklaren.

Standpunt politiechef

De politiechef heeft het advies van de commissie opgevolgd en de klachten van de zus van verzoeker ongegrond verklaard.

Nadere reactie verzoeker

Verzoeker merkt in zijn nadere reactie onder meer op dat de politie voorbij is gegaan aan zijn klacht dat er geen sprake was van een heterdaadsituatie. De politieambtenaren hadden daarom de wet overtreden door naar de woning van zijn zus te gaan. Ook heeft de politie, naar aanleiding van de ingediende klacht, de camerabeelden die in het portiek hingen niet bekeken. Uit die beelden zou blijken dat de politieambtenaren niet terug zijn gegaan naar het centrale bellenpaneel om nog eens op het briefje te kijken dat zijn zus had opgehangen.

Verzoeker merkt verder op dat de politieambtenaren wel tegen de deur van de woning van zijn zus hebben geschopt. Dit zou in eerste instantie ook door de betrokken politieambtenaren zijn toegegeven. Verzoeker heeft de ombudsman een geluidsfragment versterkt van het bemiddelingsgesprek tussen hem, zijn zus, de klachtbehandelaar en de betrokken politieambtenaren. In dat fragment is te horen dat een betrokken ambtenaar zegt dat hij met zijn voet een aantal keer tegen de deur aan ging, om een iets harder geluid te maken.

Oordeel Nationale ombudsman

Ten aanzien van het politieoptreden

Het uitgangspunt van de Nationale ombudsman is dat het perspectief van de burger geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. De ombudsman toetst het optreden van de politie aan de normen van de behoorlijkheid, in dit geval het vereiste van evenredigheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid een middel kiest om haar doel te bereiken dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De politie ontving 's avonds omstreeks 22:05 uur een melding dat de zus van verzoeker een dure zonnebril had afgepakt van een supermarktbezorger. Twee politieambtenaren gingen direct naar de woning van de zus om nader onderzoek in te stellen naar haar betrokkenheid bij dit vermeende strafbare feit. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politieambtenaren in redelijkheid tot deze actie konden overgaan. De politieambtenaren wilden dit incident zo gauw mogelijk oplossen. Bovendien was het tijdstip waarop de politieambtenaren bij de woning van de zus aanbelden, omstreeks 22:15 uur, niet dusdanig laat dat de politieambtenaren hadden moeten wachten tot de volgende dag.

De politieambtenaren erkennen dat zij, toen de zus van verzoeker niet opendeed, op de deur hebben gebonkt. Dat de politieambtenaren op de deur hebben gebonkt nadat de zus van verzoeker niet reageerde op het aanbellen, acht de Nationale ombudsman op zichzelf niet onbehoorlijk. Op het door verzoeker aangeleverde geluidsfragment is te horen dat een agent zegt dat hij met de voet een paar keer tegen de deur aan ging, om een iets harder geluid te maken. Dat kan gekwalificeerd worden als schoppen tegen de deur. De ombudsman vindt het daarom aannemelijk dat de politie, zoals verzoeker beweert, dus ook tegen de deur heeft geschopt. Dat maakt het optreden van de politie echter nog niet onbehoorlijk. Het schoppen en bonken was ook niet dusdanig dat er schade aan de deur is ontstaan.

Volgens de politieambtenaren hebben zij abusievelijk bij een van de burens aangebeld. De politieambtenaren dachten dat zij bij het huisnummer aanbelden dat de zus had vermeld op het briefje bij het bellenpaneel in de centrale hal. Niet is gebleken dat de politieambtenaren expres het vermelde huisnummer op het briefje hebben genegeerd. Ook is niet vast komen te staan dat de politieambtenaren vervolgens bij nog meer burens hebben aangebeld. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politieambtenaren jegens verzoeker niet onbehoorlijk hebben gehandeld.

Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat niet is gebleken dat de politie de behoorlijkheidsnorm van de evenredigheid heeft geschonden. De klacht is niet gegrond.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Toetsingskader professionele klachtbehandeling

De ombudsman heeft de 'Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling' ontwikkeld, waarin staat beschreven wat professionele en behoorlijke klachtbehandeling inhoudt. In deze visie worden de verschillende stappen van klachtbehandeling beschreven. De verschillende stappen zijn:

1. Sta open voor klachten. Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen.
2. Verken het probleem. Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?
3. Los het probleem op. Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.
4. Of geef een oordeel. Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven.
5. Rond goed af. Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft.

De Nationale ombudsman betreft in zijn oordeel met name stap 3 (los het probleem op).

Volgens verzoeker had het optreden van de politieambtenaren een grote impact op zijn zus. Zij wilde daarom graag met de betrokken politieambtenaren in gesprek gaan. De klachtbehandelaar van de politie stond hier niet (direct) voor open. De Nationale ombudsman begrijpt dat de klachtbehandelaar zijn twijfels had over het nut van dit gesprek. Het was zijn professionele inschatting dat dit gesprek weinig zinvol was. Toen de zus van verzoeker aangaf toch het gesprek te willen aangaan, heeft de klachtbehandelaar dit gesprek geregeld.

De ombudsman vindt dat de politie in overeenstemming met de uitgangspunten van de professionele klachtbehandeling heeft gehandeld. De klacht over de klachtbehandeling is niet gegrond.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de politie eenheid Rotterdam is:

- niet gegrond ten aanzien van het politieoptreden;
- niet gegrond ten aanzien van de uitgangspunten voor professionele klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen