



Rapport

Rapport over een klacht over de beheerder van de regiopolitie Midden en West Brabant.

Datum:

Rapportnummer: 2011/0146

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de politie Midden en West Brabant zijn aangifte van 17 november 2009 heeft behandeld. Met name klaagt verzoeker erover dat de politie:

hem niet uit eigen beweging op de hoogte heeft gehouden over de stand van zaken in zijn aangifte;

daarbij toezeggingen heeft gedaan om hem te informeren maar deze niet is nagekomen.

Bevindingen

Algemeen

Op 17 november 2009 deed verzoeker bij de politie Midden en West Brabant aangifte van zware mishandeling. Op 23 november 2009 gaf verzoeker de politie namen door van getuigen van het incident.

Op 13 januari 2010 verzocht verzoeker de politie via een e-mail om de stand van zaken, omdat hij van de getuigen had vernomen dat deze nog niet waren benaderd. Op 14 januari 2010 reageerde de politie per e-mail dat zou worden uitgezocht wie de zaak in behandeling heeft.

Op 15 februari 2010 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman omdat hij niets meer had gehoord van de politie.

Gang van zaken na interventie Nationale ombudsman

Op 12 maart 2010 verzocht een medewerker van de Nationale ombudsman (verder: No-medewerker) de klachtencoördinator van de politie Midden en West Brabant (verder: de klachtencoördinator) om hem te informeren over de stand van zaken in de aangifte van verzoeker.

In de periode 1 april 2010 tot 21 april 2010 vond er over de zaak geregeld contact plaats tussen de No-medewerker en de klachtencoördinator. Op 21 april liet de klachtencoördinator weten dat wijkagent W. in die week contact zou opnemen met verzoeker in verband met de aangifte. Indien de afspraak niet werd nagekomen, kon verzoeker direct contact met de klachtencoördinator opnemen. Gelet hierop sloot de Nationale ombudsman het onderzoek. Verzoeker werd van deze afspraken op de hoogte gesteld.

Bij brief van 5 juni 2010 liet verzoeker de klachtencoördinator en de Nationale ombudsman weten dat wijkagent W. de afspraak niet was nagekomen en dat hij ook niet op een andere manier was geïnformeerd over zijn aangifte.

Hierop nam de No-medewerker op 11 juni 2010 contact op met de politie. De klachtencoördinator zei toe de klacht op te pakken.

Bij brief van 13 september 2010 liet verzoeker de klachtencoördinator het volgende weten. Er was inmiddels op 15 juli 2010 door de wijkagent W. contact met hem opgenomen; W. had aangegeven dat er nader onderzoek zou plaatsvinden naar aanleiding van de aangifte. Op 24 juli 2010 had wijkagent W. verzoeker per e-mail laten weten dat hij nog geen getuigen had gesproken en dat hij in de laatste week van juli 2010 de zaak weer zou oppakken. Omdat verzoeker vervolgens weer niks hoorde, schreef hij de klachtencoördinator opnieuw aan. Verzoeker stelde ook de Nationale ombudsman op de hoogte.

Op 14 september 2010 nam de No-medewerker wederom contact op met de klachtencoördinator om de zaak te bespoedigen. Op 6 oktober 2010 liet deze weten dat wijkagent W. was overgeplaatst waardoor de zaak was blijven liggen. De klachtencoördinator zei toe de zaak weer op te pakken.

Bij brief van 26 oktober 2010 schreef verzoeker wijkagent W. aan omdat hij ondanks de toezegging van W. dat hij vóór 26 oktober 2010 contact met hem zou opnemen, opnieuw niks van hem had gehoord. Verzoeker stelde de klachtencoördinator en de Nationale ombudsman hiervan op de hoogte.

Hierop volgde opnieuw contact tussen de No-medewerker en de klachtencoördinator. Deze zei toe de zaak bij de teamchef van wijkagent W. uit te zetten.

Op 2 november 2010 reageerde wijkagent W. per e-mailbericht aan verzoeker. Hij bood hierin zijn excuses aan voor de lange behandelingsduur van de zaak. De getuige had hij nog niet gesproken, ondanks dat hij deze diverse keren had aangeschreven en ook bij zijn woning was langs gegaan. Verder liet hij weten dat de betreffende persoon in het systeem geregistreerd stond als "te horen". Zodra hij de getuige had gehoord, zou hij verzoeker nader berichten. Verzoeker reageerde hierop per e-mailbericht van 3 november 2010; hij liet weten niet de indruk te hebben dat er hiermee vaart in de zaak kwam.

Verzoeker schreef in zijn brief van 16 februari 2011 aan de klachtencoördinator dat hij opnieuw niets meer had gehoord van de politie. Verzoeker stelde de Nationale ombudsman op de hoogte van deze brief.

Op 28 februari 2011 sprak een (andere behandelende) No-medewerker met verzoeker en de klachtencoördinator. Verzoeker sprak hierbij zijn vertrouwen uit over de goede bedoelingen van de klachtencoördinator. Hij had er helaas geen vertrouwen meer in dat dit hem opleverde waar hij over had geklaagd; dat hij op de hoogte werd gehouden over zijn aangifte en dat er onderzoek werd gedaan in de zaak. Een jaar later na het indienen van de klacht was hij niet veel opgeschoten, aldus verzoeker. De klachtencoördinator liet de

No-medewerker weten vele pogingen te hebben gedaan om vaart in de zaak te krijgen, maar dat deze pogingen uiteindelijk ook niet hadden geresulteerd in een afhandeling van de aangifte. Hierop besloot de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

Gang van zaken na onderzoek Nationale ombudsman

Op 11 maart 2011 opende de Nationale ombudsman het onderzoek. In een eerste reactie hierop liet de klachtcoördinator op 17 maart 2011 weten dat hij ervan op de hoogte was gesteld dat de politie inmiddels een brief aan verzoeker had gestuurd waarin hem kort samengevat werd meegedeeld dat zijn aangifte te weinig aanknopingspunten bevatte voor verder onderzoek naar de daders(s). Zijn aangifte werd niet verder in behandeling genomen. De klachtcoördinator en de No-medewerker bespraken deze situatie en concludeerden dat de zaak hiermee niet afgehandeld kon worden, maar dat een uitnodiging aan verzoeker voor een gesprek over zijn aangifte meer recht zou doen aan de situatie.

De klachtcoördinator deelde de Nationale ombudsman op 17 maart 2011 weten dat hij een gesprek had geïnitieerd met verzoeker en de heer S., operationeel chef van het betreffende team. Het gesprek zou plaatsvinden op 24 maart 2011. Verzoeker stemde in met het gesprek met de politie. De Nationale ombudsman sprak met zowel de klachtcoördinator en verzoeker af dat zij hem van de uitkomst van het gesprek op de hoogte zouden stellen.

Reactie van de korpsbeheerder

De korpsbeheerder reageerde bij brief van 30 maart 2011 op de klacht. Hij liet weten dat de bevindingen van het onderzoek van de Nationale ombudsman helaas kloppen. Hij betreurt het dat de behandeling van verzoekers aangifte zo is verlopen. De korpsbeheerder gaf verder aan dat er inmiddels een gesprek had plaatsgevonden op 24 maart 2011 tussen verzoeker, de heer S., operationeel chef van het betreffende team en de klachtcoördinator. De korpsbeheerder voegde de brief van de heer S. aan verzoeker bij, waarin het verloop van het gesprek beschreven is.

De brief van de operationeel chef de heer S.

De brief bevat een verslag van wat er tijdens het gesprek is besproken; de klachtbehandeling, het politieonderzoek en vooral de tekortkomingen erin. De zaak is volgens chef S. vanaf het begin niet goed opgepakt, nu de zaak onnodig lang is blijven liggen bij de betreffende politieambtenaar toen het lastig bleek een bepaalde getuige te horen. Vervolgens is ook verzuimd om verzoeker op de hoogte te stellen over de gang van zaken rondom het onderzoek. Op 2 november 2010 is door de behandelende politiemedewerker een brief gestuurd naar verzoeker met excuses en uitleg over de stand van zaken. Op 15 november 2010 is na overleg met de klachtcoördinator opnieuw

onderzoek uitgevoerd ondanks dat het feit al redelijk gedateerd was, aldus chef S. Vanwege miscommunicatie tussen de klachtencoördinator en hemzelf is toen volgens hem opnieuw verzuimd om contact op te nemen met verzoeker. In dit hervatte onderzoek zijn de getuigen opnieuw benaderd en gehoord. Ondanks het feit dat twee nieuwe politieambtenaren de zaak opnieuw hebben onderzocht heeft ook dit onderzoek niet kunnen leiden richting een verdachte. Het onderzoek is daarom stopgezet, aldus chef S.

De heer S. concludeert dat het onderzoek onnodig lang heeft geduurd, wat ten koste is gegaan van de kwaliteit van het onderzoek. Verder is gebleken dat de communicatie richting verzoeker zeer slecht en onprofessioneel is geweest. Als operationeel verantwoordelijke voor het politiepersoneel in de betreffende gemeente bood de heer S. verzoeker dan ook zijn excuses aan. Verder wees hij verzoeker op de mogelijkheid om op grond van artikel 12 Wetboek van Strafvordering een beklagprocedure bij het gerechtshof te starten tegen de beslissing dat er verder geen onderzoek wordt gedaan naar aanleiding van zijn aangifte. Ten slotte is verzoeker ten aanzien van de (on)mogelijkheden van schadevergoeding verwezen naar het Central Informatiepunt Slachtoffers.

Reactie van verzoeker

Verzoeker vond het prettig dat er een gesprek plaatsvond met de politie in plaats van slechts een brief waarmee de zaak zou zijn afgehandeld. Maar hij blijft van mening dat er (te) weinig leiding is geweest bij de politie of een middel om de politie onder druk te zetten in deze kwestie om de aangifte op te pakken. Volgens verzoeker moet het voor de klachtencoördinator ook frustrerend geweest zijn dat het niet lukte de zaak op de rails te krijgen.

Beoordeling

Ten aanzien van de informatieverstrekking en de toezeggingen

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit houdt onder meer in dat, indien de behandeling van een aangifte vertraging oploopt, de politie dit aan de burger meedeelt en dat zij toezeggingen over de informatieverstrekking nakomt.

De Nationale ombudsman concludeert dat de politie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Wanneer de behandeling van een zaak (bijvoorbeeld een aangifte of een klacht) vertraging oploopt, is het des te meer van belang dat hierover goede communicatie plaatsvindt; dat de burger van de (reden) van vertraging op de hoogte wordt gesteld en dat toezeggingen om de burger op de hoogte te houden worden nagekomen. Daarom beveelt de Nationale ombudsman aan: pleeg een telefoontje! Informeer de burger! En probeer afspraken zoveel mogelijk na te komen.

Vaststaat dat de politie heeft verzuimd om uit eigen beweging verzoeker op de hoogte te stellen van de voortgang in het onderzoek. Naar aanleiding van verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman, hebben de klachtcoördinator en de No-medewerker ten minste vier keer contact gehad over de zaak. De klachtcoördinator zei hierbij toe dat hij de zaak zou oppakken om de zaak te bespoedigen en dat de behandelend wijkagent W. contact met verzoeker hierover zou opnemen. Verzoeker mocht er daarom steeds vanuit gaan dat hij op de hoogte zou worden gehouden. In plaats daarvan heeft verzoeker steeds weer aan de bel moeten trekken omdat dit niet gebeurde.

Nadat verzoeker zijn klacht over de gang van zaken bij de Nationale ombudsman indiende, veranderde dit de situatie voor verzoeker niet. In deze zaak is duidelijk geworden dat de goedbedoelde pogingen van de No-medewerker en de klachtcoördinator helaas niet hebben geleid tot een snel en oplossingsgericht resultaat. De Nationale ombudsman heeft begrepen dat dit ook bij de klachtcoördinator heeft geleid tot enorme teleurstelling, nu zijn acties niet hebben geresulteerd in een behoorlijke klachtafhandeling en een tevreden burger. In die zin heeft de behandeling van deze klacht door middel van de interventie, - de oplossingsgerichte methode - niet opgeleverd wat werd verwacht. De Nationale ombudsman benadrukt daarom dat het voor een goede werking van klachtbehandeling noodzakelijk is dat niet slechts de klachtbehandelaars maar ook de organisatie het belang van die klachtbehandeling voorstaat. Het lijkt erop dat dit laatste in deze situatie ontbrak. Het heeft uiteindelijk geleid tot een schriftelijk onderzoek naar de klacht. Met verzoeker kan de Nationale ombudsman zich niet aan de indruk onttrekken dat tot frustratie van de klachtcoördinator de politie geen verantwoordelijkheid heeft willen nemen voor een alsnog snelle afhandeling van de aangifte. Het is onjuist als de politie bij een ernstig feit pas actie gaat ondernemen na herhaaldelijk aandringen van een burger, de klachtcoördinator en de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman ziet gelet hierop aanleiding tot het doen van een aanbeveling (zie Aanbeveling)

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandeling van de aangifte

De Nationale ombudsman acht het van belang om ook een oordeel te geven over de omstandigheid dat het onderzoek na de aangifte van zware mishandeling zo lang is blijven liggen.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Voor de politie brengt dit vereiste onder meer met zich mee dat onderzoek naar een strafbaar feit gedegen en voortvarend wordt uitgevoerd, zodat alle relevante informatie wordt verworven. In dit verband zijn onder meer twee criteria van belang; de ernst van het strafbare feit en de aanwezigheid van opsporingsaanwijzingen die kunnen leiden tot opheldering van de zaak. De Aanwijzing voor de opsporing (verder: de Aanwijzing, zie Achtergrond, onder 1.) geeft de politie een kader voor de reactie op

gepleegde strafbare feiten.

In gevallen waarbij de dader(s) nog niet bekend is/zijn en het een ingrijpend strafbaar feit betreft mag ingevolge de Aanwijzing van de politie meer worden verwacht dan alleen een optreden als er onmiddellijk een spoor naar de dader bekend is. In zo'n geval dient er gericht en meer dan oppervlakkig te worden gezocht naar aanknopingspunten voor een succesvolle opsporing en vervolging. Voor het antwoord op de vraag of sprake is van een ingrijpend strafbaar feit dient in eerste instantie te worden gekeken naar de omvang van de aantasting van de belangen of het welzijn van individuen of van de samenleving als geheel. Een van de beoordelingscriteria hierbij is de mate waarin de lichamelijke integriteit is aangetast. Indien iemand is overleden, verkracht, of er is letsel toegebracht waarbij specialistische medische hulp moet worden ingeroepen, zal dit ertoe moeten leiden dat eerder zal worden overgegaan tot een meer (diepgravend) onderzoek (zie Achtergrond, onder 1.)

De Nationale ombudsman is met de korpsbeheerder van oordeel dat de politie in deze zaak voortvarender had moeten optreden. Het ging om een aangifte van zware mishandeling, waarbij verzoeker zodanige klappen kreeg dat een ambulance werd ingeroepen. De politie heeft na aangifte van verzoeker in november 2009 niet direct actie ondernomen. Verzoeker had enkele dagen na zijn aangifte namen doorgegeven van getuigen. Toen hij van hen had vernomen dat zij nog niet waren gehoord, vroeg hij de politie in januari 2010 waarom dit nog niet gebeurd was. Vervolgens is de zaak blijven liggen. Uit de informatie van de politie blijkt niet van een hele duidelijke oorzaak van de vertraging, anders dan dat er problemen waren om de getuigen te horen. Verder lijkt de oorzaak te liggen in het niet oppakken van de zaak, een (tijdelijke) overplaatsing van de behandelende wijkagent en wellicht zoals verzoeker aangeeft, geen directe sturing vanuit de leiding op de zaak ondanks dat via de klachtbehandeling was ingezet op een vlotte afhandeling. Gelet op de ernst van het feit (zware mishandeling) had van de politie verwacht mogen worden dat men het belang van het (snel) horen van de getuigen had ingezien en dat men om die reden onmiddellijk tot het opsporingsonderzoek overging. Dat de getuigen bijna een jaar later nog gehoord zijn maar dat dit niet heeft geleid tot een verdachte, doet hieraan niet af. De mededeling van chef S. dat " het onnodig lang duren van de zaak mogelijk ten koste is gegaan van de kwaliteit van het onderzoek" bevestigt volgens de Nationale ombudsman dat het nalaten snel onderzoek te doen mogelijk gevolgen heeft gehad voor de afhandeling van de aangifte. Al met al heeft de politie gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de wijze van behandeling van een aangifte door het regionale politiekorps Midden en West Brabant is gegrond:

ten aanzien van de informatieverstrekking en het niet nakomen van toezeggingen wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

ten aanzien van de voortgang van het opsporingsonderzoek wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de korpsbeheerder van de regiopolitie Midden en West Brabant aan om deze zaak intern ter lering voor te leggen en maatregelen te treffen om een goede en efficiënte klachtbehandeling te waarborgen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Achtergrond

1. Aanwijzing voor de opsporing van 11 februari 2003

"In de Aanwijzing opsporing van 11 februari 2003, datum inwerkingtreding 1 maart 2003, van het College van procureurs-generaal wordt ernaar gestreefd helderheid te geven over wat in redelijkheid van de politie mag worden gevraagd bij (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten. In deze aanwijzing is onder meer opgenomen onder welke omstandigheden de politie niet mag besluiten geen (nader) opsporingsonderzoek in te stellen in een zaak waarin formeel aangifte is gedaan.

De Aanwijzing vermeldt hierover het volgende.

De politie wordt geconfronteerd met een veelheid aan strafbare feiten. Burgers en bedrijven doen aangifte dat ze slachtoffer zijn geworden van diefstal of vernieling. Of burgers melden dat ze een inbraak hebben gezien. Of de politie ziet zelf dat er delicten worden gepleegd: bij controle op dronken rijden of op mensenhandel, of de agent ziet tijdens surveillance dat er verkeersovertredingen worden gepleegd. Duidelijk is dat het niet doenlijk is altijd en overal met veel politie-inzet te reageren. Dat kan ook niet verwacht worden van de politie: de capaciteit van de opsporing is immers eindig en er zullen keuzen moeten worden gemaakt. En voorts kan de politie niet tot het onmogelijke worden gehouden: als opsporingsactiviteiten uiteindelijk niets opleveren, dan zal dat op een zeker moment als een gegeven moeten worden aanvaard. In deze aanwijzing gaat het er om, dat helderheid wordt gegeven over wat in redelijkheid van de politie mag worden gevraagd. Duidelijkheid daarover is belangrijk voor de burger, zodat deze weet waarop hij wel en waarop hij niet kan rekenen. En ook is het nuttig voor de politie als anker voor de keuzen die in de praktijk moeten worden gemaakt, en voor het OM en de rechter die eventuele

klachten over beslissingen van de politie moeten beoordelen.

In deze aanwijzing gaat het om de reactie op afzonderlijke strafbare feiten die ter kennis komen van de politie. Hiernaast staat de 'beleidsmatige' inzet van de opsporing op criminaliteitsverschijnselen: de beleidsmatig bepaalde inzet van de politie in termen van gerichte surveillance, controles, verkennende onderzoeken, waaromtrent in de driehoek van burgemeester, hoofdofficier van justitie en korpschef afspraken worden gemaakt. Dit valt buiten het kader van deze aanwijzing.

Algemene uitgangspunten

Bij het scheppen van de beoogde helderheid over wat er moet gebeuren bij (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten, zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd.

Twee criteria

Er zijn twee criteria van belang bij het aangeven van wat in redelijkheid verwacht mag worden: de ernst van het strafbare feit, en de aanwezigheid van opsporingsaanwijzingen die kunnen leiden tot opheldering van de zaak (het vinden van verdachten en bewijs). De voor de hand liggende vuistregel is dat hoe ernstiger het feit, hoe meer moet worden gedaan om de zaak op te helderen zodat verdachten vervolgd en berecht kunnen worden. Deze aanwijzing vult dan deze vuistregel in.

(...)

Regel 2: Bij ingrijpende feiten gerichte opsporing

Bij strafbare feiten die verder ingrijpen mag meer worden verwacht dan alleen een optreden als er onmiddellijk een spoor naar de dader bekend is. Dan moet gericht en meer dan oppervlakkig worden gezocht naar aanknopingspunten voor een succesvolle opsporing en vervolging: naar eventuele getuigen, naar eventuele sporen (vingerafdruk, DNA). Pas als die inspanning geen succes heeft kan de opsporing worden afgesloten, maar slechts op een zodanige wijze dat als zich naderhand nieuwe informatie aandient deze tot hernieuwde actie kan leiden.

Materiële ernst

Bij het antwoord op de vraag wat 'schokkende feiten' zijn, is het eerste gezichtspunt de omvang van de aantasting van de belangen of het welzijn van individuen of van de samenleving als geheel. Hierbij gelden de volgende criteria:

* De lichamelijke integriteit is in aanzienlijke mate aangetast, iemand is overleden, of er is letsel toegebracht waarbij specialistische medische hulp moet worden ingeroepen (en niet dus alleen een droge klap, een bloedneus, een te hechten wond), er is verkracht.

*(...) "

2

2011.01729

de Nationale ombudsman