



# Rapport

Rapport over een klacht over het regionale politiekorps Hollands Midden uit Leiden.

**Datum: 1 september 2011**

**Rapportnummer: 2011/266**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

- Zij als slachtoffer van een aanrijding op 4 december 2007 door politieambtenaren van het regionale politiekorps Hollands Midden onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om haar kant van het verhaal te vertellen;
- zij als gevolg hiervan onterecht niet als slachtoffer in de strafzaak is aangemerkt en niet over de voortgang van de strafprocedure werd geïnformeerd;
- de klachtbehandeling bij het politiekorps te lang heeft geduurd en dat niet aan het vereiste van hoor en wederhoor is voldaan.

## Bevindingen en beoordeling Bevindingen

### I. Algemeen

1. Op 4 december 2007 wordt verzoekster als voetganger aangereden door een auto op een zebrapad.
2. Er komt eerst een politiewagen en vervolgens ook een ambulance ter plaatse. Verzoekster wordt onderzocht door het ambulancepersoneel, maar ze is niet door de ambulance naar het ziekenhuis overgebracht. Verzoekster wordt daarna door de politieambtenaren naar huis gebracht waar ze door haar familie wordt opgevangen.
3. In het opgemaakte proces-verbaal vermelden de politieambtenaren dat verzoekster geen letsel heeft. Bij het proces-verbaal is een niet ondertekend proces-verbaal van verhoor van verzoekster gevoegd waarin staat vermeld dat verzoekster heeft verklaard dat zij geen letsel opgelopen heeft. De bestuurder van de auto wordt daarom vervolgd voor het veroorzaken van een ongeval met alleen materiële schade. Op 23 juni 2008 wordt hij hiervan vrijgesproken.
4. Als verzoekster begin 2009 via haar raadvrouw erachter komt dat de bestuurder is vrijgesproken, dient zij op 9 april 2009 een klacht in bij de politie. Verzoekster klaagt erover dat zij geen informatie en ook niet het proces-verbaal van het ongeval heeft ontvangen van de politie. Verder klaagt verzoekster erover dat de politie geen rekening heeft gehouden met verzoeksters belangen in het strafproces. Ook klaagt verzoekster erover dat zij niet in de gelegenheid is gesteld om een verklaring af te leggen en dat het opgemaakte proces-verbaal onjuistheden bevat. Tenslotte klaagt ze erover dat zij zich door het optreden van de politie niet als partij in het strafproces heeft kunnen voegen.

5. Op 2 februari 2010 verklaart de korpsbeheerder bijna alle klachten van verzoekster ongegrond. De klacht dat verzoekster niet in de gelegenheid is gesteld om op haar verzoek een verklaring af te leggen, wordt wel gegrond verklaard. De korpsbeheerder spreekt geen oordeel uit over de klacht over het opgemaakte proces-verbaal.

6. Verzoekster is het niet eens met de uitkomst van de klachtenprocedure bij de politie en zij dient op 19 maart 2010 via haar advocaat een klacht in bij de Nationale ombudsman.

#### Visie Verzoekster

1. De lezing van verzoekster is als volgt. Op dinsdagavond 4 december 2007 is zij na een Sinterklaasviering op haar werk op weg naar een restaurant waar ze met vriendinnen heeft afgesproken voor een diner.

2. Verzoekster wil een zebrapad oversteken en op dat moment is er geen verkeer te zien. Halverwege het zebrapad staat verzoekster stil op het zebrapad en zij draait naar links want er komt een auto met gierende banden aan. Ze ziet een wit gevaarte met razende snelheid op haar afstormen en binnen een fractie van een seconde botst het gevaarte frontaal op haar, aldus verzoekster.

3. Verzoekster komt met een klap op het midden van de motorkap terecht. Het botsingsgeweld wordt opgevangen door verzoeksters borstbeen dat daardoor ernstig gekneusd raakt. Verzoekster voelt door haar hele lichaam een geweldige schok als resultaat van de botsing. Vervolgens valt verzoekster op haar rechterzij waardoor haar rechterknie geschaafd raakt. Verzoekster rolt voortgesleept door de auto op haar linkerzij waardoor ook haar linkerknie geschaafd wordt en er een bloedingstorting onder haar linkerknieschijf ontstaat. Ook in de rechterkuit ontstaat er een bloedingstorting en wordt het spierweefsel van die kuit gekneusd.

4. Als de auto tot stilstand komt, begint verzoekster te gillen als een speenvarken en veel omstanders en omwonenden komen daarop af. Verzoekster wordt strompelend door omstanders naar een bushokje geholpen waar ze plaats neemt op een bankje.

5. Er gebeurt van alles om verzoekster heen, maar verzoekster kan daar geen aandacht aan schenken want ze raakt in een soort shock. Verzoekster denkt even dat ze een hartaanval krijgt. In deze toestand gaat politieambtenaar K. op zijn hurken naast verzoekster zitten en hij stelt haar allerlei vragen. Hij vraagt haar bijvoorbeeld hoe zij heet en waar zij woont. Verzoekster gaat daar niet heel erg op in en op een gegeven moment komt er een ambulance.

6. De ambulancebroeders helpen verzoekster de ambulance in. Zij is blij dat ze uit de kou mag en dat zij in de behagelijke ambulance mag plaatsnemen. In de ambulance worden de geschaafde knieën deskundig gedesinfecteerd en verbonden. Ook wordt verzoeksters bloeddruk gemeten. Er is niets verontrustends aan de hand.

7. Nadat ze hun taken hebben afgerond stellen de ambulancebroeders verzoekster toch maar voor om haar voor de zekerheid naar de Eerste Hulp brengen. Hierop begint verzoekster te huilen, want zij wil niet naar de Eerste Hulp. De ambulancebroeders hebben prima geholpen en dat kan verzoekster goed weten omdat zij zelf arts is. Zij kan haar medische situatie zelf dan ook goed inschatten. Wat nu nodig is, is geen Eerste Hulp met neonlichten en harde stoeltjes, maar het troostende comfort van haar eigen huis en een warm bad in haar eigen aangename badkamer. De ambulancebroeders vinden dat prima en helpen verzoekster de ambulance weer uit.

8. Als verzoekster de ambulance uit gestrompeld is wordt zij door politieambtenaar K. naar het winderige bankje in het bushokje geleid voor nader overleg. Het overvalt de politieambtenaar een beetje dat de ambulance zonder verzoekster weggrijdt want nu moet hij een plan van aanpak bedenken. De politieambtenaar bekent verzoekster dat er ondertussen iets gebeurd is in de stad waarvoor hij is opgeroepen en hij moet het hier snel afronden. Volgens de politieambtenaar kan verzoekster de volgende dag een verklaring afleggen op het politiebureau.

9. Politieambtenaar K. zegt in eerste instantie dat hij verzoekster niet naar huis kan brengen omdat het Protocol dat niet toelaat. Na gejammer en gesnik van verzoekster en wat telefonisch overleg van politieambtenaar K. kan verzoekster toch plaatsnemen in de politieauto en wordt ze naar huis gebracht.

10. Verzoekster eindigt zo heerlijk thuis in haar eigen bad met kaarsjes aangestoken door haar schoondochter, een kop thee en een pijnstillertje.

11. De volgende dag gaat verzoekster naar het ziekenhuis. Daarna gaat zij in een rolstoel naar het politiebureau om een verklaring af te leggen. Op het politiebureau wordt haar verteld dat het afleggen van een verklaring niet nodig is, maar haar wordt niet verteld dat er blijkbaar al een verklaring is. Ook daarna onderneemt verzoekster vergeefse pogingen om een verklaring af te leggen. Verzoekster heeft daarbij voortvarend gehandeld. Zo heeft zij in de week na het ongeval telefonisch contact gehad met een politieambtenaar op het politiebureau V. Uiteindelijk stuurt verzoekster haar zienswijze op het verkeersincident schriftelijk naar de politie. Aan de klachten van verzoekster over het politieoptreden rondom het verkeersongeval is vervolgens in een informele klachtenprocedure onvoldoende aandacht besteed.

12. Pas in 2009 komt verzoekster erachter dat de automobilist op 23 juni 2008 is vrijgesproken en na veel omzwervingen verkrijgt ze dan eindelijk het proces-verbaal van het verkeersongeval. Dan pas komt zij erachter dat het proces-verbaal allemaal onjuistheden bevat en dat de informatie van verzoekster over het ongeval en over haar letsel ontbreekt. Hierdoor is de automobilist onterecht vrijgesproken. Ten tijde van het incident bekwam verzoekster al het gevoel dat de politieambtenaar en de automobilist elkaar kenden. Volgens verzoekster wordt de tegenpartij gedekt door de politieambtenaar.

13. Verzoekster is van mening dat de politie uitdrukkelijk hoort te vragen of het slachtoffer schade heeft geleden en of zij deze vergoed wenst te hebben. Ook dient het slachtoffer informatie te verkrijgen en geïnformeerd te worden over de strafzaak. Dit alles is volgens verzoekster door de politie niet nageleefd.

14. In het opgemaakte proces-verbaal staat dat verzoekster de verklaring niet wilde ondertekenen. Dat is volgens verzoekster niet juist. Verzoekster kan zich herinneren dat aan haar niet gevraagd werd of zij een verklaring wilde ondertekenen, laat staan dat zij een conceptverklaring voor ogen kreeg. Volgens verzoekster was zij op dat moment in haar toestand niet eens in staat om een verklaring af te leggen.

15. De verklaring van de politie dat verzoekster geen letsel heeft is ook onjuist. Verzoekster constateerde dat de politie op de plaats van het ongeval helemaal geen contact heeft gehad met het ambulancepersoneel. Verzoekster had echter wel degelijk letsel. Het ambulancepersoneel heeft zich richting verzoekster niet uitgelaten over het opgelopen letsel, maar verwees verzoekster door naar de Eerste Hulp voor nader onderzoek. Verzoekster koos er echter voor om de volgende dag naar een arts te gaan. Zij is toen door haar huisarts en in het ziekenhuis onderzocht. Daar kwam aan het licht dat verzoekster als gevolg van de aanrijding een gekneusde rib en schaafwonden had. Vanwege beenletsel moest verzoekster wekenlang met krukken lopen.

16. Verzoekster is van mening dat zij van het begin af aan ten onrechte niet als slachtoffer is aangemerkt. Zij klaagt er dan ook over dat zij niet is voorgelicht over mogelijkheden van een schaderegeling of voeging als verkeersslachtoffer in een verdere strafrechtelijke vervolging. Daarom is niet alleen de vervolgingsbeslissing op onvolledige feiten gebaseerd, maar heeft ook verzoekster haar zienswijze en schadevordering niet aan de orde kunnen stellen in een eventuele strafprocedure. Verzoekster is van mening dat zij hiermee in haar belangen als verkeersslachtoffer is geschaad en dat de politie haar onvoldoende aandacht en nazorg heeft geboden. Dit terwijl verzoekster slachtoffer van een verkeersongeval was waarbij zij als voetganger op een zebrapad door een auto werd geschept. Het inadequate politieoptreden heeft ook het verdere verloop van de strafrechtelijke procedure beïnvloed, aldus verzoekster.

17. Verder worden volgens verzoekster de wettelijke termijnen bij de klachtenafhandeling van de politie ruimschoots overschreden. De behandeling van de klachtbrief van 9 april 2009 duurt maar liefst nagenoeg tien maanden. De afdoeningsbrief van de politie was van 2 april 2010. De interne klachtbehandeling heeft in werkelijkheid nog langer geduurd. Het beklag over het politieoptreden rondom het ongeval is namelijk al op 5 december 2007 aan de orde gesteld en toen ook al in behandeling genomen.

18. Ten slotte stelt verzoekster zich op het standpunt dat bij de klachtbehandeling van de politie het beginsel van hoor en wederhoor niet in acht is genomen. De betrokken politieambtenaren blijken namelijk niet over de klachten van verzoekster te zijn gehoord.

Op de hoorzitting van de klachtencommissie is enkel de klachtenbehandelaar gehoord. Hierdoor en door de hele gang van zaken is bij verzoekster het vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de politie weggeslagen.

Verklaring politieambtenaar K.

Betrokken politieambtenaar K. heeft telefonisch een verklaring afgelegd ten overstaan van een medewerkster van de Nationale ombudsman. Samengevat verklaart hij het volgende:

"Ik kan het me allemaal niet zo goed herinneren omdat dit bijna vier jaar geleden speelde, maar volgens mij viel het wel mee met het letsel van verzoekster. Er was namelijk een ambulance ter plaatse gekomen, maar verzoekster hoefde niet mee. Volgens mij had verzoekster een schaafwond aan haar knie. Het gebeurt in principe wel vaker dat vervoer met een ambulance niet noodzakelijk is, maar dat iemand voor de zekerheid wordt aangeraden om toch langs de Eerste Hulp te gaan. Voor zover ik het mij kan herinneren ben ik zelf niet in de ambulance geweest. In ieder geval was het allemaal niet zo ernstig, anders hadden ze verzoekster wel meegenomen. De inschatting van het ambulancepersoneel was dat het allemaal wel meeviel. Ik heb verzoekster naar huis gebracht, omdat ze wel pijn had en toch een stukje naar huis moest lopen. Dan is het wel zo netjes om iemand naar huis te brengen. Ik kan het mij niet herinneren dat ik gezegd zou hebben dat verzoekster de volgende dag een verklaring zou kunnen afleggen. Volgens mij heeft ze wel een verklaring afgelegd, maar wilde ze die niet ondertekenen. Er was geen letsel, dus dan maak je geen proces-verbaal letsel op. Met betrekking tot het argument van verzoekster dat de bestuurder van de auto en ik elkaar kennen kan ik u het volgende meedelen. 'Kennen' is een groot woord. We wonen allebei in hetzelfde dorp, ik ken hem alleen van gezicht, het is geen kennis van mij. Ik weet zijn naam niet en ook niet waar hij woont. Ik heb hem daarna niet meer gezien."

Visie korpsbeheerder

Standpunt korpsbeheerder in het kader van de interne klachtbehandeling

1. Verzoekster heeft haar zienswijze over het verkeersincident gevoegd bij een klacht over een ander incident die haar advocaat heeft ingediend en zij heeft een keer haar relaas schriftelijk op het politiebureau V. afgegeven. Volgens verzoekster had dit relaas als een medische verklaring gelezen moeten worden en bij haar strafdossier moeten worden gevoegd. Verzoekster is van mening dat haar letsel hierdoor onvoldoende in de strafzaak is gewogen, hetgeen nadelig is voor verzoekster. Volgens de korpsbeheerder is het relaas op het politiebureau niet bekend en ook niet meer traceerbaar. De klachtbehandelaar kent het relaas wel, maar hij heeft dit niet opgevat als een medische verklaring. Verzoekster heeft dit ook niet vermeld in de gesprekken die zij met de klachtbehandelaar heeft gevoerd.

2. De korpsbeheerder stelt vast dat verzoeksters relaas niet de vorm en de inhoud heeft van een medische verklaring. Een medische verklaring is een verklaring van een arts op een vastgesteld formulier. Het relaas van verzoekster bood daarom onvoldoende aanknopingspunten voor de politie om actie te ondernemen.

3. Volgens de korpsbeheerder heeft verzoekster tegenover de politie verklaard dat zij geschrokken is, maar dat zij geen letsel heeft. Hiervan is een ambtsedig proces-verbaal opgemaakt dat verzoekster door haar eerdere ervaringen met de politie niet wilde ondertekenen. Daarnaast had de politie ook het woord van het ambulancepersoneel dat het verantwoord was om verzoekster naar huis te laten gaan.

4. De korpsbeheerder wil direct aannemen dat verzoekster vervelende naweën heeft ondervonden van de aanrijding. Verzoekster kan echter onvoldoende aannemelijk maken dat de politie haar als slachtoffer van een verkeersongeval tekort heeft gedaan. De politie heeft beide partijen gehoord en een proces-verbaal en een registratieset opgemaakt. Het dossier is tijdig ingezonden, waarna het strafrechtelijke en civielrechtelijke traject kon beginnen. Verzoekster heeft zelf onduidelijkheid geschapen over haar letsel door na te laten om een medische verklaring over te leggen. Ook heeft zij geen duidelijkheid geschapen over de status van haar relaas over het ongeval.

5. De korpsbeheerder is daarom van mening dat de politie niet verweten kan worden dat zij heeft gehandeld ten nadele van verzoekster als verkeersslachtoffer. De korpsbeheerder is wel van oordeel dat verzoekster in de gelegenheid had moeten worden gesteld om een verklaring af te leggen en biedt daarvoor zijn verontschuldiging aan.

#### Reactie korpsbeheerder tijdens onderzoek

6. Op 15 november 2010 stuurt de korpsbeheerder zijn reactie op de opening van het onderzoek naar de Nationale ombudsman. Daarin schrijft hij dat op basis van de toen geldende Aanwijzing Slachtofferzorg (zie Achtergrond onder 3.), bij verkeersovertradingen zonder noemenswaardig letsel, slachtofferzorg op het punt van schaderegelingen achterwege blijven. Het staat vast dat verzoekster is nagekeken door het ambulancepersoneel dat aangaf dat er geen noemenswaardig letsel was. Ook verzoekster zelf die arts is, gaf aan geen letsel te hebben. De politie mocht er op dat moment van uitgaan dat alles goed was afgelopen. Hoewel de politie een informatieplicht heeft en letsel zich ook later kan openbaren, heeft verzoekster zelf aangegeven dat zij geen prijs stelde op nader contact met de politie. De korpsbeheerder is van mening dat het daarom goed voorstelbaar is dat de betrokken politieambtenaar geen contact meer heeft gezocht met verzoekster.

7. Verder was het volgens de korpsbeheerder een probleem dat verzoekster geen adequate medische verklaring heeft overgelegd. De politie kon hierdoor niet voldoen aan haar taak zoals vastgesteld in de Aanwijzing Slachtofferzorg.

8. Over de klachtbehandeling schrijft de korpsbeheerder dat het vast staat dat het korps de klacht niet volgens de voorgeschreven termijnen van de klachtenregeling van de politie (zie Achtergrond onder 2.) heeft behandeld en dat daarmee niet is voldaan aan het vereiste van voortvarendheid.

9. Verder stelt de korpsbeheerder dat verzoekster op de hoorzitting van de klachtencommissie van de politie haar zienswijze heeft kunnen geven. Ook was er tijdens de hoorzitting een klachtbehandelaar van de politie aanwezig die het beste op de hoogte was van deze zaak. Verzoekster heeft toen in kunnen gaan op de zienswijze van de politie en daarmee is volgens de korpsbeheerder aan het vereiste van hoor en wederhoor voldaan.

10. Ten slotte schrijft de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman dat de klachtenpunten in deze casus in eerste instantie niet zagen op de betrokken politieambtenaren en dat zij daarom in eerste instantie niet zijn gehoord. Pas tijdens de hoorzitting deed verzoekster mededelingen over hen die de commissie deed besluiten tot schriftelijke bevraging van de politieambtenaren.

#### Doktersverklaring

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman legde verzoekster een verklaring van haar huisarts over die hij op 13 januari 2011 heeft opgemaakt met de daarbij horende journaalgegevens van de huisarts.

1. De huisarts verklaart hierin dat hij verzoekster op 5 december 2007 op zijn spreekuur heeft gezien. Hij heeft verzoekster nagekeken en bloeduitstortingen geconstateerd. Vervolgens heeft hij haar verwezen naar de afdeling radiologie van het ziekenhuis om fracturen uit te sluiten.

2. Uit het journaaloverzicht van de huisarts blijkt verder de volgende informatie: Na het ongeval raakte verzoekster onwel: profuus zweten en hartkloppingen, een reactie op de plotselinge schrik. Pijn op de borst, verzoekster durfde niet adem te halen, maar uiteindelijk kwam ze tot zichzelf. Verzoekster heeft schaafwonden en een bloeduitstorting aan het linker bovenbeen. Het linkerbeen kan verzoekster niet buigen, ze kan moeizaam lopen en zitten, verzoekster kan nauwelijks de auto in. Verder heeft verzoekster spierpijn ten gevolge van de vele kneuzingen en er is een groot hematoom op de linkerkuif. Er zijn geen aanwijzingen voor fracturen, wel vele kneuzingen en een vermoeden op een hersenschudding (verzoekster is echter niet buiten kennis geweest). Het plan is pijnstilling, wekadvis en gedoseerde rust.

## II Beoordeling



Ten aanzien van de klacht dat verzoekster onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om haar kant van het verhaal te vertellen.

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit houdt in dat als een burger te kennen geeft bij een overheidsinstantie dat hij een verklaring wil afleggen omdat dat voor hem van belang is, hij daartoe in staat wordt gesteld.

Verzoekster klaagt erover dat zij als slachtoffer van de aanrijding door de politie onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om haar kant van het verhaal te vertellen.

Volgens verzoekster is zij de dag na het ongeval naar het politiebureau gegaan om een verklaring af te leggen. Op het politiebureau wordt haar echter verteld dat het afleggen van een verklaring niet nodig is, maar er wordt haar niet verteld dat er al een verklaring is. Daarna onderneemt verzoekster nog een paar vergeefse pogingen om een verklaring af te leggen en uiteindelijk stuurt ze haar zienswijze over het ongeluk schriftelijk naar de politie.

Volgens de korpsbeheerder is het achteraf niet meer te verifiëren of verzoekster een dag na het ongeval op het politiebureau is geweest om een verklaring af te leggen. Volgens de korpsbeheerder had de districtschef van de politie echter niet voorbij moeten gaan aan het schriftelijke verzoek van verzoekster om een verklaring af te leggen. Deze handelwijze wordt door de korpsbeheerder als niet behoorlijk aangemerkt.

Hoewel het blijkens de mededeling van de korpsbeheerder niet meer is vast te stellen of verzoekster op het politiebureau niet in de gelegenheid is gesteld om een verklaring af te leggen, kan wel worden vastgesteld dat er ten onrechte is voorbijgegaan aan het schriftelijke verzoek van verzoekster om een verklaring af te leggen. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat verzoekster hiermee door de politie onvoldoende in de gelegenheid gesteld is om haar kant van het verhaal te vertellen en dat zij geen kans heeft gehad om als slachtoffer van de aanrijding haar procedurele kansen te benutten. Het beginsel van fair play is geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht dat verzoekster niet als slachtoffer is aangemerkt en niet werd geïnformeerd over de strafprocedure

*Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in datbestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.*

Dit betekent in dit geval dat de politie het slachtoffer informeert over het verloop van de zaak tot en met de afsluitende inzending van het proces-verbaal aan het Openbaar Ministerie (OM). Als de aangifte en het opsporingsonderzoek hebben geleid tot een

verdachte en de zaak wordt overgedragen aan het OM, dan informeert de politie hierover het slachtoffer.

Verzoekster klaagt erover dat zij onterecht niet als slachtoffer in de strafzaak is aangemerkt en niet over de voortgang van de strafprocedure werd geïnformeerd. Volgens verzoekster is zij door de politie niet op de hoogte gesteld over de vervolging van de dader van het ongeval en kwam zij er pas in 2009 via haar advocaat achter dat de dader door de rechter op 23 juni 2008 was vrijgesproken.

De Nationale ombudsman overweegt dat verzoekster erg geschrokken is van het ongeluk en zich flink bezeerd heeft, maar gaat er vanuit dat er slechts sprake was van lichte verwondingen. Verzoekster hoefde niet mee met de ambulance en volgens de verklaring van verzoeksters huisarts had verzoekster blauwe plekken, schaafwonden, kneuzingen en mogelijk een lichte hersenschudding. Van zwaar lichamelijk letsel was dus geen sprake en verdere doktersbehandeling was niet nodig. Het behandelplan volgens de huisarts was rust, pijnstilling en wekadvis. Hoewel verzoekster alleen licht letsel leek te hebben en verzoekster zelf ook geen medische verklaring had overgelegd waaruit zou blijken dat het anders was, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie in dit geval toch meer aandacht aan verzoekster had moeten schenken. Verzoekster is tenslotte als voetganger op een zebrapad door een automobilist aangereden. De Nationale ombudsman is van mening dat dit een zeer grove verkeersovertreding is die heel verkeerd voor verzoekster had kunnen aflopen. In dit geval had de politie daarom bij verzoekster na het ongeval moeten informeren hoe het met haar was, of zij zich als slachtoffer in de strafprocedure wilde voegen en of zij nader over de strafprocedure geïnformeerd had willen worden.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is in dit geval geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht dat de klachtbehandeling bij het politiekorps te lang heeft geduurd en dat niet aan het vereiste van hoor en wederhoor is voldaan.

#### a. De duur van de klachtbehandeling

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit houdt in dat een bestuursorgaan klachten in beginsel binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen moet afhandelen.

Op grond van de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.) is de maximale klachtafhandelingstermijn voor de politie tien weken en veertien weken als er een klachtenadviescommissie wordt ingeschakeld, welke termijn met maximaal vier weken kan worden verlengd en waarover de klager dan schriftelijk moet worden bericht. Verder uitstel is alleen mogelijk onder opgaaf van redenen en met instemming van de klager, waarbij het bestuursorgaan bovendien een zo kort mogelijke nieuwe termijn moet

noemen. In de Klachtenregeling van het regionale politiekorps Hollands Midden is in artikel 11 eveneens bepaald dat een klacht binnen tien weken, dan wel binnen veertien weken, indien advies wordt gevraagd aan de klachtencommissie, moet zijn afgehandeld. Indien deze termijnen niet worden gehaald, dient krachtens dit artikel tijdig, te weten voor het verstrijken van de behandelingstermijn, een verdagingbericht aan klager te worden verstuurd (zie Achtergrond onder 2.).

Verzoekster klaagt erover dat de klachtbehandeling bij de politie nagenoeg tien maanden heeft geduurd. Op 9 april 2009 heeft zij de klacht ingediend bij de politie en pas op 2 februari 2010 werd de klacht afgehandeld. Volgens verzoekster heeft de interne klachtbehandeling nog langer geduurd omdat het beklag over het politieoptreden reeds op 5 december 2007 aan de orde is gesteld en toen ook in behandeling is genomen.

Verzoeksters advocaat heeft meerdere malen telefonisch en schriftelijk gerappelleerd bij de politie en hierop volgden verdagingsmededelingen, maar niet tijdig en met aanzienlijke verdagingstermijnen.

Het staat vast dat de korpsbeheerder er bijna tien maanden over heeft gedaan om de klacht na opschorting van de behandeling af te handelen, terwijl de maximale termijn volgens de wet veertien weken bedraagt. Het feit dat er verdagingsberichten aan verzoekster zijn gestuurd doet daar niet aan af. Nu er sprake was van een ruime overschrijding van de maximaal toegestane termijn, concludeert de Nationale ombudsman dat er is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### b. Het vereiste van hoor en wederhoor

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor is een belangrijk onderdeel van een behoorlijke en inhoudelijke klachtafhandeling. Het beginsel betekent dat elke van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

Verzoekster klaagt erover dat de betrokken politieambtenaren niet over de klachten van verzoekster zijn gehoord.

Een behoorlijke klachtbehandeling vereist dat een overheidsinstantie betrokkenen in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen. Hiervan is sprake als de overheidsinstantie de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Op deze wijze wordt het vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klacht behandelende instantie gewaarborgd. Horen is ook

om andere redenen van belang. Horen kan ertoe dienen nadere informatie te verkrijgen. Tevens kan het de waarheidsvinding dienen. Verder is het van belang dat partijen in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars standpunt te reageren. Horen in een klachtprocedure dient dan ook uitgangspunt te zijn.

Er is echter geen wettelijke verplichting om partijen in elkaars aanwezigheid te horen. Het is aan de overheidsinstantie overgelaten om te beoordelen of het gewenst is om de beklagde medewerker in het bijzijn van verzoekster te horen. In dit geval is de betrokken politieambtenaar in eerste instantie niet gehoord en was hij ook niet aanwezig op de hoorzitting. Na de hoorzitting zijn hem schriftelijk vragen gesteld door de klachtencommissie en is verzoekster niet in de gelegenheid gesteld om op de antwoorden van de politieambtenaar te reageren. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de politie hiermee onvoldoende aan het vereiste van hoor en wederhoor voldaan. Zoals hierboven al werd gesteld moeten partijen in een klachtprocedure de kans hebben om op elkaars standpunten te reageren. In dit geval is dat niet gebeurd.

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat in die zin er in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor is gehandeld.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Hollands Midden uit Leiden, is gegrond;

ten aanzien van de klacht dat verzoekster onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om haar kant van het verhaal te vertellen wegens schending van het beginsel van fair play en;

ten aanzien van de klacht dat verzoekster niet als slachtoffer is aangemerkt en niet werd geïnformeerd over de strafprocedure wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en;

ten aanzien van de klacht over de klachtbehandeling bij het politiekorps wegens schending van het vereiste van voortvarendheid en wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

## **Onderzoek**

Op 19 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. uit Leiden, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps uit Leiden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de korpsbeheerder, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Achtergrond**

Artikel 9:11 van de Algemene wet Bestuursrecht

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 11 van de Officiële klachtenprocedure van het regionale politiekorps Hollands Midden

Indien de korpsbeheerder er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift, af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden.

Aanwijzing slachtofferzorg (2004A004)

### 3. Toepassingsbereik aanwijzing

Van slachtofferzorg, als in deze aanwijzing bedoeld, kan worden afgezien in zaken van eenvoudige diefstallen bij grootwinkelbedrijven, met uitzondering van het zenden van een afloopbericht aan het grootwinkelbedrijf.

In gevallen van verkeersovertredingen zonder noemenswaardig letsel, waarin de verdachte behoorlijk verzekerd is, kan slachtofferzorg op het punt van schaderegeling, als bedoeld in deze aanwijzing, achterwege blijven. Informatieverstrekking blijft in deze zaken wel van belang.