

Rapport

Rapport over een klacht over het regionale politiekorps Hollands Midden, tegenwoordig vallend onder de regionale politie-eenheid Den Haag.

Datum: 31 december 2013

Rapportnummer: 2013/220

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat politieambtenaren van de politie eenheid Den Haag niet adequaat hebben gereageerd op haar verzoek om bijstand toen zij door Ierse klusjesmannen werd geïntimideerd.

Algemeen

Verzoekster loopt op straat met haar zus en wordt aangesproken door een Ierse man. Hij biedt aan om klusjes bij haar te doen en ze spreken af dat hij een muurtje bij haar zal voegen voor € 850,-. Nadat die werkzaamheden zijn afgerond, overtuigt de klusjesman verzoekster om de werkzaamheden bij haar uit te breiden. Verzoekster is het daar niet mee eens, maar durft geen nee te zeggen. Ze belt een paar keer met de politie, maar die komt niet. Uiteindelijk heeft verzoekster hoge bedragen aan de klusjesman betaald, terwijl er slecht werk is geleverd en het werk niet is afgemaakt. Verzoekster wil vervolgens aangifte doen bij de politie tegen de klusjesmannen. In eerste instantie weigert de politie om de aangifte op te nemen, maar na aandringen van verzoekster en haar advocaat wordt de aangifte uiteindelijk opgenomen. De aangifte wordt daarna door de politie geseponeerd en verzoekster gaat dan in bezwaar bij de officier van justitie. De officier van justitie gelast vervolgens een strafrechtelijk onderzoek, maar helaas levert dat niets op voor verzoekster. De klusjesmannen zijn nergens meer te vinden. Verzoekster verwijt de politie dat ze niet zijn gekomen toen zij ze om hulp vroeg en zij dient daarover een klacht in bij de politie. Als de klacht door de politie ongegrond wordt verklaard, wendt verzoekster zich tot de Nationale ombudsman.

Visie verzoekster

Verzoekster loopt met haar zus over straat als zij wordt aangesproken door een Ierse klusjesman. Hij biedt haar aan om een muurtje in haar tuin te voegen. Verzoekster gaat akkoord en ze spreken een vergoeding daarvoor af van €850,-. Verzoekster verschaft de klusjesman en zijn collega's vervolgens toegang tot de tuin via de tuinpoort om het werk te doen. Het muurtje is keurig gevoegd, maar op het moment dat verzoekster hiervoor wil betalen, komen de mannen zonder toestemming haar huis binnen en beginnen zij over het renoveren van het dak. Volgens de klusjesmannen zou dat hard nodig zijn en zou dat €9.500,- kosten. Verzoekster vindt dat niet nodig en bovendien vindt ze het veel te duur. Als verzoekster weigert worden de klusjesmannen intimiderend en handtastelijk en er zit volgens verzoekster niets anders op dan om onvrijwillig akkoord te gaan.

Verzoekster gaat vervolgens naar de bank om geld te halen en belt onderweg met de politie. Zij verwacht hulp van de politie, maar die krijgt ze niet.

Volgens verzoekster wordt zij niet in de gelegenheid gesteld om haar verhaal te doen en het gesprek wordt door de politieambtenaar afgebroken met de woorden “nee mevrouw,

daar komen wij niet voor.”

Eenmaal thuis doet verzoekster de tuinpoort op slot, in de hoop dat de klusjesmannen dan zullen begrijpen dat ze niet meer welkom zijn, maar de klusjesmannen klimmen over de schutting om vervolgens het dak op te kunnen. Omdat verzoekster er alleen voor staat tegenover drie Ierse en twee Poolse mannen en ze geen actie van de politie hoeft te verwachten, betaalt ze de mannen maar.

De volgende dag klimmen de mannen weer over de schutting en ze willen nu nog meer geld. Er zouden meer onregelmatigheden op het dak zijn die gerepareerd zouden moeten worden. Verzoekster weigert wederom te betalen, maar de bedreigingen en de handtastelijkheden zijn nu heviger, waarbij het volgens verzoekster zelfs tot een worsteling komt waaraan verzoeksters hond een einde maakt.

Verzoekster belt dan nog een keer met het algemene nummer van de politie, maar er wordt weer niet naar haar geluisterd en ze krijgt hetzelfde verhaal van de politie te horen. Dus verzoekster betaalt de mannen weer onvrijwillig. Uiteindelijk belt verzoekster nog een derde keer met de politie, maar ook dan zonder resultaat. Er wordt deze keer alleen gezegd door de politieambtenaar aan de telefoon dat verzoekster met 112 moet bellen, als de mannen moeilijk gaan doen.

Nadat verzoekster de laatste betaling aan de klusjesmannen heeft gedaan, komen de klusjesmannen niet meer, terwijl ze hun werkzaamheden niet af hebben gemaakt. Verzoekster heeft in totaal € 20.000,- betaald. Verzoekster gaat dan naar de politie om aangifte te doen. Op internet heeft ze een lange lijst met slachtoffers van deze klusjesmannen gevonden. In eerste instantie wil de politie de aangifte niet opnemen, maar na aandringen van verzoekster en haar advocaat gebeurt dat uiteindelijk toch. De politie blijkt volgens verzoekster wel degelijk op de hoogte te zijn van de praktijken van de Ierse klusjesmannen en verzoekster is van mening dat er daarom een lichtje bij de politie had moeten gaan branden toen zij met haar verhaal kwam.

Visie Politie

Volgens de politie is verzoekster met de Ierse klusjesmannen in zee gegaan zonder dat zij eerst navraag had gedaan, een prijsopgaaf had gevraagd, de overeengekomen werkzaamheden op schrift had gesteld of gegevens van de mannen had genoteerd. Vervolgens zou verzoekster in conflict zijn geraakt met de mannen over de werkzaamheden en de betaling. Dit was in aanvank een civielrechtelijk geschil, waar de politie niet zonder meer een taak heeft, aldus de politie.

Verzoekster belde een paar keer met het algemene 0900-8844 nummer van de politie en gaf aan dat ze hulp wilde van de politie bij de onenigheid met de klusjesmannen.

Hoe die gesprekken precies zijn verlopen, is nu niet meer vast te stellen. De opnames van de gesprekken zijn niet meer beschikbaar. Volgens de politie mag conform het vereiste van professionaliteit van de medewerkers van 0900-8844 worden verwacht dat deze in staat zijn naar mensen met een melding te luisteren en door te vragen. De klachtencommissie heeft naar aanleiding van deze klacht navraag gedaan bij de afdeling Teleservice en daaruit bleek dat medewerkers van deze dienst, burgers die hun vraag onvoldoende articuleren, standaard uitvragen en dat het niet gebruikelijk is om burgers af te kappen. Als een burger vertelt dat hij wordt geconfronteerd met klusjesmannen, oplichters en dergelijke, dan zal een medewerker Teleservice dit associëren met mogelijke overlast of strafbare handelingen en hiervan een melding maken in het bedrijfsprocessen systeem van de politie en/of die doorgeven aan het team in wiens werkgebied het incident zich voordoet.

Hoewel de politie niet geheel kan uitsluiten dat de medewerkers van het 0900-nummer verzoekster mogelijk onvoldoende gelegenheid hebben gegeven om haar verhaal te doen, dan wel onvoldoende hebben doorgevraagd, kan de politie niet vaststellen of het onvoldoende doorvragen heeft gelegen aan de mogelijk niet al te scherpe manier van presenteren van de hulpvraag door verzoekster zelf. Hierdoor staat volgens de politie niet vast dat verzoekster een hulpvraag heeft gedaan op basis waarvan de politie had moeten acteren en bijstand had moeten verlenen. Op grond daarvan is het volgens de politie onvoldoende aannemelijk dat in dit geval sprake was van onbehoorlijk politieoptreden. De politie heeft verzoekster wel excuses aangeboden voor het mogelijk niet zo voortvarend optreden.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman, heeft de ombudsman de politie verzocht om een reactie te geven op de klacht van verzoekster. De reactie van de politie was wederom dat niet kan worden vastgesteld of verzoekster in de periode van 25 augustus 2012 tot 1 september 2012 een hulpvraag aan de politie heeft gedaan en dat evenmin kan worden vastgesteld als verzoekster wel een hulpvraag heeft gedaan of zij deze hulpvraag zodanig heeft geformuleerd zodat daar adequaat door de politie op kon worden gereageerd. Verder schrijft de politie aan de Nationale ombudsman dat verzoekster uitgebreid is bevraagd over de intimidatie tijdens het strafrechtelijke onderzoek op last van de officier van justitie, maar dat verzoekster tijdens het verhoor hierover vaag heeft verklaard. Verzoekster heeft aangegeven dat er mogelijk sprake was van vervelend gedrag van de klusjesmannen, maar niet van strafbare handelingen zoals bedreiging. De politie merkt op dat ook als er sprake zou zijn geweest van strafbare bedreiging waarop door de politie had moeten worden gereageerd, dit los staat van de mondelinge overeenkomst over de werkzaamheden en de betaling. De veronderstelling van verzoekster dat politieoptreden haar behoed zou hebben voor een financiële adering dan wel de schade zou hebben beperkt, is weliswaar voorstelbaar, maar niet terecht, volgens de politie. Tussen deze twee is geen causaal verband.

Proces-verbaal van aangifte

Korte weergave van de aangifte van oplichting die verzoekster op 21 september 2011 bij de politie doet.

"Toen ik terugkwam hoorde ik dat zij ook op het dak waren geweest. Ik hoorde van de dikke Ier dat zij daar gezien hadden dat ook het dak gedaan moest worden en dat ook de schoorsteen gevoegd moest worden. Ik vroeg wat dat dan moest kosten en mij werd verteld dat dit € 9.500,- moest kosten. Ik zei dat ik dat niet wilde en ik merkte gelijk een omslag in het gedrag van de dikke Ier die het woord deed. Ik zag dat hij zich breed maakte en mij dreigend aankeek. Dit was intimiderend. Ik liet de man binnen en hij nam een collega mee. Deze man ging naast mij op de bank zitten, vlak naast mij. Ik vond dat heel onprettig. Zij overtuigden mij dat ik hele huis moest laten doen en dat ik daarvoor €9.500,- moest betalen. Dit deed ik omdat ik bang was geworden voor de mannen. De volgende dag toen ik het geld had opgehaald heb ik de mannen €1.000,- voorschot gegeven. Ik heb toen nog de politie gebeld, daar het me allemaal niet lekker zat. Deze adviseerde mij weer te bellen als mij daadwerkelijk iets werd aangedaan door de mannen. Ik vond dit heel vervelend want ik was eigenlijk best bang voor de mannen.

De volgende dag kreeg ik van de Ier te horen dat het hout in mijn dak ook verrot was. Dit zou vervangen moeten worden en de muren zouden ook vervangen moeten worden. Daarbij kwamen nog kosten voor isolatie van het dak. Uiteindelijk kwam dit neer op € 20.000,-. Daar ik inmiddels heel bang was geworden van de mannen heb ik uiteindelijk € 20.000,- van de bank opgenomen en gegeven aan de dikke Ier. De Ier stopte het geld in zijn zak, riep de mannen bijeen en ging. Ik zag dat de mannen de boel de boel lieten, potjes verf stonden bij mijn balkon, materiaal lag overal en ik zag dat de mannen mijn huis verlieten. Zij hadden toen alleen mijn achtergevel gevoegd en het dak schoongespoten. De werklui zijn daarna niet meer komen opdagen. Ik ben naar het politiebureau gegaan. Daar werd mij verteld dat ik dit echt via een advocaat moest regelen en dat deze dan contact met de politie moest opnemen. Kort daarop kreeg ik bericht van mijn advocaat dat hij contact opgenomen had met de politie en dat zij niets hadden vastgelegd van al mijn verhalen. Ik was hier verbijsterd over."

Politieverhoor van verzoekster als getuige

Korte weergave van het verhoor waarin verzoekster gehoord is als getuige.

Politieambtenaar: "Hoe wisten zij u te overtuigen?"

Verzoekster: "Zoals ik al in mijn aangifte heb verklaard voelde ik me erg bedreigd door die mannen. Daarom durfde ik eigenlijk geen nee te zeggen. Ik ben een vrouw alleen en kan niet tegen dit soort kerels op. Ik ben maar 1.67 cm lang en ik weeg slechts 67 kg."

Politieambtenaar: "En in uw e-mail aan de Nationale ombudsman staat dat de mannen zo handtastelijk werden dat het op een vechtpartij uitliep. En dat één van uw honden daar een

eind aan maakte door aan te vallen. Klopt dat?"

Verzoekster: "Ja, dat klopt."

Politieambtenaar: "Waarom heeft u dat niet verteld toen u op 21 september 2011 aangifte deed bij de politie?"

Verzoekster: "Toen ik aangifte deed was ik nog heel erg onder de indruk van de gebeurtenissen. Ik moest alles gewoon nog even laten inzakken. Een van de mannen, een slanke Ier die zich Dennis noemde, ging telkens vlak naast mij zitten. Hij sloeg dan zijn arm om me heen waarna ik opstond en wegliep. Ik vond dat ook heel onaangenaam. Dennis heeft mij ook een keer stevig bij mijn schouders vastgepakt toen ik achter hem aan naar boven liep. Ik heb me toen losgerukt en ben meteen naar beneden gegaan."

Politieambtenaar: "In uw mailtje aan de Nationale ombudsman staat dat er sprake was van handtastelijkheden die uitliepen op een vechtpartij. Wat kunt u hierover verklaren?"

Verzoekster: "Dat gebeurde toen die Dennis mij bij mijn schouders beetpakte. Ik rukte me los en liep naar de woonkamer. Daar pakte hij me weer beet, waarop ik mij opnieuw losrukte en mijn hond D. begon te grommen. Toen liet Dennis mij meteen los."

Beoordeling

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dat wil zeggen dat medewerkers van het 0900 nummer van de politie goed luisteren als burgers bellen om een melding te doen en doorvragen om zo goed mogelijk te achterhalen wat er precies speelt bij de melder, zodat actie ondernomen kan worden als dat nodig is.

De Nationale ombudsman stelt voorop dat hij er bij de beoordeling van deze klacht niet van uit gaat dat de politie op het moment dat verzoekster zich telefonisch tot haar wendde (eind augustus 2011), op de hoogte was van de oplichtingspraktijken van Ierse bouwvakkers. In oktober 2011 heeft het televisieprogramma Tros Opgelicht aandacht besteed aan Ierse klusjesmannen die zich in Nederland bezig hielden met oplichtingspraktijken. Dit heeft geleid tot veel aandacht in de media; er zijn kamervragen over gesteld aan de minister van Veiligheid en Justitie, en de politie heeft in de media gewaarschuwd voor opdringerige klusjesmannen die hun diensten aanboden aan de deur. Dat de politie al in augustus 2011 op de hoogte was van deze praktijken, is echter uit niets gebleken.

Toch is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie in strijd met het vereiste van professionaliteit heeft gehandeld. Weliswaar valt niet meer met zekerheid te achterhalen

wat verzoekster precies gezegd heeft toen zij met het 0900-nummer van de politie belde, nu de betrokken opnamen niet meer beschikbaar zijn.

Vast staat echter dat zij tot driemaal toe met dit nummer heeft gebeld en aannemelijk is dat zij in die gesprekken heeft aangegeven dat zij zich geïntimideerd voelde. Uiteindelijk is dit ook, na een aanvankelijke weigering, voldoende reden geweest voor de politie om verzoeksters aangifte op te nemen en voor het Openbaar Ministerie om de politie op te dragen nader onderzoek te doen. De politiemedewerker(s) die met haar de telefoongesprekken heeft/hebben gevoerd, heeft/hebben er steeds op gewezen dat de politie bij een civielrechtelijk geschil geen taak heeft. De ombudsman is met de politiechef van oordeel dat van medewerkers van de afdeling Teleservice van de politie verwacht mag worden dat zij, indien burgers hun hulpvraag onvoldoende articuleren, doorvragen om te achterhalen wat er precies speelt. Dit geldt zeker indien, zoals in dit geval, een alleenstaande vrouw aangeeft dat zij zich geïntimideerd voelt door bouwvakkers die zich in haar woning bevinden. Ook indien niet duidelijk is of er sprake is van een strafbare vorm van bedreiging, zou een dergelijke melding serieus genomen moeten worden en niet zonder meer moeten worden afgedaan als een civielrechtelijk conflict. Zo'n melding zou reden moeten zijn om politie naar de woning van de meldster te sturen om poolshoogte te nemen en zo nodig de intimidatie te beëindigen. Door niet door te vragen en geen actie te ondernemen heeft de politie niet behoorlijk gehandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de politie Den Haag is gegrond wegens schending van het vereiste van professionaliteit.