



# Rapport

Concept Rapport over een klacht over de politiechef van de regionale eenheid Noord-Holland.

**Datum: 14 augustus 2013**

**Rapportnummer: 2013/097**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een politieambtenaar van de regionale politie-eenheid Noord-Holland onzorgvuldig heeft gehandeld door op 2 juni 2012 een AMK zorgmelding, die betrekking had op zijn gezin, naar het Bureau Jeugdzorg Noord-Holland te sturen.

## Algemeen

Verzoekers vrouw kreeg na het lezen van e-mailcorrespondentie tussen een man genaamd S. en haar zoon N. het vermoeden dat haar zoon N. in ruil voor geld seksuele handelingen met S. had verricht. Verzoekers vrouw ging eerst met haar echtgenoot naar het politiebureau dat gesloten bleek te zijn. Thuisgekomen belde verzoeker met de politie. Terwijl haar echtgenoot de politie aan de lijn had, besloot verzoekers vrouw om met haar zoon M. en de buurman direct naar de woning van S. te gaan om verhaal bij hem te halen. Toen verzoekers vrouw met S. de confrontatie aanging, werd ze door S. zodanig mishandeld dat zij het bewustzijn verloor. Verzoeker werd hierover telefonisch ingelicht door zijn zoon M. Verzoeker ging direct in hevig geëmotioneerde toestand met zijn minderjarige kinderen X (drie jaar) en Y (zes jaar) naar de woning van S. Na aankomst vernielde hij een ruit van de voordeur van S. Verzoekers deden dezelfde dag tegen S. aangifte van mishandeling en bedreiging met geweld.

Naar aanleiding van dit voorval deed een politieambtenaar een dag later een (AMK) zorgmelding bij het Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Zes dagen na het voorval werd verzoeker door een medewerker van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) gebeld voor het maken van een afspraak. Verzoeker werd hierdoor onaangenaam verrast en diende een klacht in bij de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Noord-Holland-Noord. Omdat verzoeker zich niet kon verenigen met het oordeel van de politiechef van de politie-eenheid Noord-Holland over zijn klacht, verzocht hij de Nationale ombudsman om een onderzoek.

## Visie verzoeker

Op 8 juni 2012 werd verzoeker benaderd door het AMK voor het maken van een afspraak. Verzoeker en zijn vrouw waren hierdoor erg verbaasd en waren bang dat S. achter de melding zat. Verzoeker nam contact op met de politie om na te gaan wie achter de AMK melding zat. De politie gaf in eerste instantie aan dat ze daar geen uitlatingen over kon doen. Vervolgens nam verzoeker met het AMK contact op en kreeg daar te horen dat de politie de melding had gedaan. Verzoeker heeft bij het AMK kennis genomen van de

inhoud van de melding die volgens hem aantoonbaar onjuist was. Volgens hem waren er te snel conclusies getrokken op basis van aannames. Volgens verzoeker hebben zijn minderjarige kinderen (X en Y) niets van het geweld meegekregen. Zij hebben alleen hun moeder op een afstand van tien tot twintig meter bewusteloos op straat zien liggen. Verzoeker vertelde (later) aan X en Y dat hun moeder een fietsongeluk had gehad.

Op 13 juni 2012 werd verzoeker opgebeld door de politieambtenaar die de zorgmelding had opgesteld. Volgens verzoeker was de vrouwelijke politieambtenaar behoorlijk aangeslagen en bood ze verzoeker diverse malen haar excuses aan. De vrouwelijke politieambtenaar zou volgens verzoeker hebben verteld dat ze het verhaal op papier had gezet om met haar collega van jeugdzaken te bespreken. Aangezien haar collega maandag niet aanwezig was, werd de melding door een andere collega naar Bureau Jeugdzorg gestuurd, zo had de vrouwelijke politieagente aan verzoeker verteld.

## De 'Zorgmelding jeugdige'

In de 'AMK' zorgmelding staat de volgende informatie voor zover van belang voor dit onderzoek:

"In het bijzijn van X en Y is vader D. behoorlijk uit zijn dak gegaan en heeft de ramen van de voordeur vernield van een persoon waarvan D. denkt (...) Eerst ging hun moeder al verhaal halen (...) Moeder heeft toen behoorlijke klappen gehad. Waarna M. zijn vader D. belde en deze kwam. Vader D. is toen met X en Y ter plaatse gegaan en hebben moeder bewusteloos op straat zien liggen. Hierna heeft vader dus de ramen van de voordeur stuk gemaakt. Hij wilde de bewoner spreken". Vader is aangehouden voor vernieling, maar zo snel mogelijk in vrijheid gesteld om naar zijn vrouw in het ziekenhuis te gaan. De andere persoon is ook aangehouden."

## Reguliere procedure m.b.t. AMK meldingen door de politie Noord-Holland-Noord

Tijdens het interne klachtonderzoek bleek dat tijdens het aanmaken van een mutatie in het bedrijfsprocessensysteem (BVH systeem) van de politie, bij het invoeren van het onderwerp van de mutatie, automatisch een zorgmelding wordt opgemaakt. Deze zorgmelding kan of moet volgens de politie vervolgens handmatig worden aangevuld. De

zorgmelding komt daarna automatisch in een 'mailbak' van de jeugdcoördinatoren van de politie Noord-Holland-Noord. Binnen de afdelingen De Koggen en Hoorn is de afspraak gemaakt dat de jeugdcoördinator van de afdeling waar de betrokkenen wonen, is belast met de verdere afhandeling van de zorgmelding. De plaats waar de aangifte is gedaan of waar het voorval heeft plaatsgevonden, is daar niet op van invloed.

Elke ochtend wordt de inhoud van de 'mailbak' door de jeugdcoördinator doorgenomen en daarbij wordt gekeken naar de ernst en de volledigheid van de melding. Na deze controle wordt de mail doorgestuurd naar het algemene mailadres van het Bureau Jeugdzorg. Bij het Bureau Jeugdzorg wordt de melding vervolgens nog een tweede keer beoordeeld. Indien tijdens die beoordeling wordt vastgesteld dat de zaak voldoende ernstig is dan wordt de melding doorgestuurd naar het bureau van het AMK dat deel uitmaakt van het Bureau Jeugdzorg. Vervolgens wordt de melding daar opnieuw beoordeeld en wordt bepaald welke vervolgstappen er dienen plaats te vinden. Wanneer het AMK besluit dat ze de melding verder in behandeling nemen dan wordt dat aan de politie gemeld.

## **De gang van zaken rond de 'AMK' melding in het geval van verzoeker**

In het geval van verzoeker werd door de politieambtenaar die de zorgmelding had aangemaakt aan de jeugdcoördinator van de afdeling De Koggen doorgegeven dat zij de zaak nog met hem wilde bespreken. Zij wilde dit doen voordat de melding werd doorgestuurd naar het Bureau Jeugdzorg. Zij twijfelde namelijk over het wel of niet doorsturen van de zorgmelding en neigde daarbij naar het niet doorsturen. Er was echter verzuimd om de jeugd- coördinator van de afdeling Hoorn (het gebied waarbinnen de betrokkenen woonachtig zijn) hiervan in kennis te stellen. Deze laatste jeugdcoördinator van de afdeling Hoorn beoordeelde alleen de inhoud van de melding en besloot daarop om de melding door te sturen naar het Bureau Jeugdzorg. Bij de beoordeling van de melding wordt volgens de politie gekeken vanuit het belang van de minderjarige. Het gaat dan om de impact die een gebeurtenis, waarop de melding betrekking heeft, op een kind heeft gehad. In het geval van huiselijk geweld wordt er volgens de politie altijd een zorgmelding opgemaakt. Volgens de politie kan ook in gevallen waarin er geen sprake is van huiselijk geweld maar wel van geweld waarvan kinderen getuige zijn geweest, een zorgmelding worden opgemaakt. In het geval van verzoeker concludeerde de klachtbehandelaar dat door een communicatiefout binnen de politie, niet tijdig was doorgekomen dat de melding die in het geval van verzoeker was opgemaakt, niet naar het Bureau Jeugdzorg had hoeven te worden doorgestuurd. Het besluit van politieambtenaar om de door haar aangemaakte zorgmelding niet door te sturen, werd te laat bekend als gevolg van een menselijke fout in het communicatieproces. Op grond hiervan heeft deDe

klachtbehandelaar bood meerdere keren tijdens de informele klachtenbehandeling aan verzoeker excuses aangeboden aan voor het feit dat er geen overleg had plaatsgevonden tussen de politieambtenaar en de jeugdcoördinator. Daarnaast had de politiechef begrip voor de gevolgen die de melding kennelijk voor de familie van verzoeker had. Om die reden had de politie aan verzoeker het aanbod gedaan om met de school van het kind en de werkgever van verzoeker in gesprek te gaan om het voorval toe te lichten.

## **Brief waarmee de informele klachtbehandeling werd afgedaan**

Op 2 november 2012 stuurde de secretaris van de Adviescommissie PolitieKlachten van het regionale politiekorps Noord- Holland- Noord een brief aan verzoeker. In deze brief schreef de secretaris dat de politie tijdens een gesprek met verzoeker heeft erkend dat er een aantal dingen niet goed waren gegaan. De betreffende medewerkers zouden erop worden aangesproken. Daarnaast was geconstateerd dat het binnen de politieorganisatie ontbrak aan een protocol met betrekking tot het melden van betrokkenheid van kinderen bij geweld en kinderen die personen hebben gezien die door geweld zijn getroffen. De noodzaak om in een dergelijk protocol te voorzien, was onderkend en zou door de politie worden opgepakt. Verder zou de politie met het Bureau Jeugdzorg AMK bespreken hoe er in de toekomst met dergelijke meldingen diende te worden omgegaan. Ten slotte gaf de secretaris in de brief aan dat een gang naar de klachtencommissie niet kon leiden tot een andere, voor verzoeker wellicht betere, uitkomst.

Verzoeker besloot na ontvangst van de bovengenoemde brief om zijn klacht toch aan de politiechef voor te leggen die zich daarbij liet adviseren door de Adviescommissie PolitieKlachten.

## **Advies van de politieklachtencommissie**

In haar advies aan de politiechef overwoog de Adviescommissie PolitieKlachten kort gezegd dat hoewel de inhoud van de zorgmelding niet geheel correct was (de namen van de zonen van verzoeker waren namelijk verwisseld), de procedure rondom de zorgmelding wel correct was geweest. Op grond van die overweging adviseerde de Adviescommissie PolitieKlachten de politiechef om de klacht niet gegrond te verklaren. De politiechef nam het advies over en verklaarde de klacht van verzoeker niet gegrond.

# Reactie van de politiechef op het Verslag van Bevindingen

De politiechef liet in reactie op het verslag van bevindingen onder meer weten dat tijdens de interne klachtenprocedure abusievelijk het begrip AMK melding is gebezigd terwijl het ging om een zorgmelding. Volgens de politiechef heeft een AMK melding betrekking op kindermishandeling en omvat een zorgmelding een veel breder terrein. Het Bureau Jeugdzorg beoordeelt de zorgmeldingen. Het AMK maakt deel uit van het Bureau Jeugdzorg. De politiechef blijft van mening dat de melding correct was op basis van het protocol en de gemaakte afspraken met het AMK.

## Beoordeling

1. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dit betekent dat een politieambtenaar die een zorgmelding heeft aangemaakt, relevante aanvullende informatie die een daarvoor aangewezen jeugdcoördinator nodig heeft voor het nemen van de beslissing of een (AMK) zorgmelding moet worden doorgestuurd, tijdig en volledig onder diens aandacht brengt.

2. Tijdens het interne klachtonderzoek van de politie is vastgesteld dat de betrokken vrouwelijke politieambtenaar na het (automatisch) aanmaken van de zorgmelding, kennelijk nog niet helemaal zeker was of de melding wel moest worden doorgestuurd naar het Bureau Jeugdzorg. Die onzekerheid werd wellicht ingegeven door de omstandigheid dat er in het geval van verzoekers geen sprake was van huiselijk geweld waarvoor altijd een zorgmelding moet worden aangemaakt. In het geval van verzoekers was er sprake van een situatie waarin twee minderjarige kinderen mogelijk getuige waren geweest van geweld. Er was op dat moment geen interne richtlijn die antwoord kon geven op de vraag of er in een dergelijke situatie ook een zorgmelding moest worden aangemaakt en of die melding vervolgens naar het Bureau Jeugdzorg diende te worden doorgestuurd. In de zorgmelding die in het geval van verzoeker was opgemaakt, staat dat zijn twee jonge kinderen (die op dat moment drie (X) en zes (Y) jaar oud waren) hun moeder bewusteloos op straat hadden zien liggen.

Op grond van de hierboven beschreven onzekerheid wilde de vrouwelijke politieambtenaar de melding kennelijk nog inhoudelijk bespreken met een jeugd coördinator van de afdeling De Koggen (het werkgebied van de politie waarbinnen het geweld had plaatsgevonden) en deze nader toelichten. Kennelijk was de betreffende vrouwelijke politieambtenaar niet op de hoogte van de interne werkafpraak dat in het geval van verzoeker de jeugdcoördinator van de afdeling Hoorn (het werkgebied van de politie waarbinnen verzoeker woonde),

belast zou zijn met de beslissing of de melding moest worden doorgestuurd of niet. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er door de onbekendheid met de procedure een communicatiestoornis geweest, in die zin dat de betreffende politieambtenaar de inhoud van de melding met de 'verkeerde' jeugdcoördinator wilde gaan bespreken. Klaarblijkelijk was deze laatste jeugdcoördinator niet in dienst anders dan had hij de betreffende politieambtenaar wel van de interne afspraak op de hoogte gebracht en had zij de beslissingsbevoegde jeugdcoördinator van de afdeling Hoorn tijdig telefonisch of per e-mail van haar twijfel in kennis kunnen stellen en hem in dat kader van aanvullende informatie kunnen voorzien.

3. Uit de interne informele klachtbehandeling kan worden opgemaakt dat de betreffende politieambtenaar spijt had van haar handelwijze en om die reden haar excuses heeft aangeboden aan verzoeker en zijn echtgenote. De politie heeft tijdens de informele klachtbehandeling in de klacht van verzoeker aanleiding gezien om voor de situatie waarin minderjarige kinderen geweld hebben waargenomen een protocol te maken en daarover met het AMK afspraken te maken voor toekomstige gevallen. Het is dan ook onbegrijpelijk dat de politiechef vervolgens conform het advies van de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft verkaart. Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de zorgmelding is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

## **Slotbeschouwing**

In deze zaak blijkt weer dat de inhoudelijke kwaliteit van politie informatie goed moet zijn. Die kwaliteit is belangrijk omdat andere functionarissen die niet bij het voorval betrokken zijn geweest, in het besluitvormingsproces daarna op basis van de vastgelegde politie informatie, een beslissing nemen die ingrijpend kan zijn voor een betrokken burger. In het geval van verzoeker wilde de betrokken politieambtenaar kennelijk nog aanvullende informatie aan de jeugdcoördinator verstrekken zodat deze functionaris tijdens zijn besluitvorming niet over één nacht ijs zou gaan. Een zorgmelding kan gevoelsmatig op ouders een grote impact hebben en in het geval van verzoekers is daar zeker sprake van geweest. Het siert de politie eenheid Noord Holland dat zij in de klacht van verzoeker aanleiding hebben gezien om de interne meldingsprocedure aan te passen en daarnaast in overleg te treden met het AMK.

Om erkenning te krijgen voor hetgeen verzoeker en zijn echtgenote was overkomen, dienden zij een klacht in bij de politie Noord-Holland-Noord. Tijdens de interne klachtbehandeling bij de politie eenheid Noord-Holland is voor verzoekers verwarring ontstaan doordat tijdens de informele fase verzoekers klacht impliciet gegrond werd verklaard terwijl dezelfde klacht tijdens de formele fase juist niet gegrond werd verklaard. Het doel van klachtbehandeling is herstel van vertrouwen in de overheid. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat het vertrouwen van verzoekers in de politie, door de tegenstrijdige uitkomst van de interne klachtbehandeling, een deuk heeft opgelopen. De Nationale ombudsman hoopt dat het Korps Nationale politie hier lering uit trekt.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

### **Slotbeschouwing**

In deze zaak blijkt weer dat de inhoudelijke kwaliteit van politie informatie goed moet zijn. Die kwaliteit is belangrijk omdat andere functionarissen die niet bij het voorval betrokken zijn geweest, in het besluitvormingsproces daarna op basis van de vastgelegde politie informatie, een beslissing nemen die ingrijpend kan zijn voor een betrokken burger. In het geval van verzoeker wilde de betrokken politieambtenaar kennelijk nog aanvullende informatie aan de jeugdcoördinator verstrekken zodat deze functionaris tijdens zijn besluitvorming niet over één nacht ijs zou gaan. Een zorgmelding kan gevoelsmatig op ouders een grote impact hebben en in het geval van verzoekers is daar zeker sprake van geweest. Het siert de politie eenheid Noord Holland dat zij in de klacht van verzoeker aanleiding hebben gezien om de interne meldingsprocedure aan te passen en daarnaast in overleg te treden met het AMK.

JAM 2012.11878