

Rapport

Rapport over een klacht over de politiechef van de regionale eenheid Den Haag.

Datum: 6 maart 2014

Rapportnummer: 2014/017

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de regionale politie-eenheid Den Haag zijn verzoek om schadevergoeding heeft behandeld. Anderhalf jaar na het indienen van zijn schadevergoedingsverzoek heeft verzoeker nog altijd geen schriftelijk gemotiveerde beslissing ontvangen.

Bevindingen

Nadat de dochter van verzoeker en haar vriend X uit elkaar waren gegaan, ontstond er onder meer een conflict over de auto die zij gezamenlijk hadden aangeschaft en betaald. Er was afgesproken dat X een bedrag aan de dochter van verzoeker zou betalen, maar omdat dit niet werd voldaan besloot verzoeker het gebruik van de auto door X te verhinderen door het aanleggen van een wielklem.

Toen X op een morgen ontdekte dat er een wielklem om een wiel van de bewuste auto zat, heeft hij de politie gebeld. De ter plaatse gekomen politieambtenaren hebben vervolgens de wielklem verwijderd, waarbij deze kapot is gegaan.

Verzoeker diende hierover een klacht in bij de regionale politie eenheid Den Haag, waarop er op 3 september 2012 een gesprek plaatsvond tussen verzoeker en de politie. Op 26 oktober 2012 ontving verzoeker een brief van de districtschef, waarin de districtschef aan verzoeker liet weten dat hij van mening was dat situaties als die tussen zijn dochter en X niet op de manier die verzoeker had gekozen dienden te worden opgelost. Wat betreft de klacht dat de politieambtenaren de wielklem hadden verwijderd liet de districtschef weten dat deze casus een leermoment voor de politieambtenaren was geweest om zich te beperken tot het strafrecht en zich niet te mengen in civielrechtelijke zaken. Het verzoek om schadevergoeding vanwege de kapotte wielklem van € 84,99 werd doorgestuurd naar de heer Y van de schadeafdeling binnen de politie. Verzoeker zou hier apart bericht over ontvangen.

Vier maanden later, op 24 februari 2013 stuurde verzoeker een rappelbericht naar de politie, omdat hij van de heer Y. nog niets had gehoord. Verzoeker kreeg twee weken later zijn eigen brief vervolgens teruggestuurd van de politie, waarop onderaan de brief met de hand de volgende aantekening geschreven stond "*kwestie t.z.t. besproken met teamleiding politieonderdeel. Teamleiding neemt contact met u op*", gevolgd door een stempel van de politie, en ondertekend door de heer Y.

Ruim drie maanden later had verzoeker nog steeds niets gehoord, niet van de heer Y., en ook niet van de teamleiding. Hij schreef daarom op 11 juni 2013 nogmaals een brief naar de politie, en vroeg om antwoord op zijn schadeverzoek. Hierop ontving verzoeker op 18 juni 2013 een brief van de heer Y. In de brief stond geschreven dat hij van collega's van het betrokken politieonderdeel had begrepen dat een en ander met verzoeker was

besproken, en dat er mondeling informatie was verschaft m.b.t. de afwijzing van de schadeclaim. Door een miscommunicatie had de teamleiding geen contact meer opgenomen met verzoeker, waarvoor excuses werden aangeboden. De heer Y. schreef vervolgens dat hij begreep dat verzoeker graag een schriftelijke bevestiging wilde hebben, en sloot af met de woorden "*bij dezen aan uw verzoek voldaan*".

In reactie op deze brief stuurde verzoeker op 25 juni 2013 een e-mailbericht aan de heer Y. Hij liet weten dat tijdens het gesprek dat op 3 september 2012 had plaatsgevonden, de betrokken politieambtenaar had laten weten dat zij een afwijzend advies ten aanzien van zijn schadeverzoek zou geven aan de afdeling die het schadeverzoek zou behandelen. Dit was echter een advies, verzoeker zou definitief bericht krijgen van de betrokken afdeling, zoals ook in de brief van 26 oktober 2012 stond. Verzoeker liet weten dat hij, ook nu in de brief van 26 oktober 2012 stond dat de politieambtenaren zich niet hadden moeten mengen in een civielrechtelijke aangelegenheid, een gemotiveerd besluit wilde ontvangen op zijn verzoek om schadevergoeding.

De heer Y. van de politie heeft niet meer gereageerd op dit schrijven.

Standpunten

Standpunt verzoeker

Verzoeker voelt zich niet serieus genomen in de afhandeling van zijn verzoek om schadevergoeding. Toen hij op 24 februari 2013 rappelleerde omdat hij geen antwoord kreeg van de heer Y, terwijl dat op 26 oktober 2012 wel was aangekondigd, kreeg hij zijn eigen brief terug met een enkele nietszeggende aantekening erop. Er was niet eens het fatsoen genomen om een brief terug te schrijven. Ook de brief van 18 juni 2013, die volgde nadat hij zelf weer had moeten rappelleren, was zeer teleurstellend. Geen enkele inhoudelijke onderbouwing of toelichting op zijn verzoek om schadevergoeding. Op zijn emailbericht van 25 juni 2013 had hij nimmer wat gehoord. Verzoeker gaf aan dat hij anderhalf jaar later nog steeds geen gemotiveerd antwoord heeft op zijn verzoek tot schadevergoeding.

Standpunt politie

De politie liet bij brief van 26 oktober 2012 weten dat de aansprakelijkheidsstelling ten aanzien van de kapotte wielklem ter beoordeling zou worden doorgestuurd aan de heer Y. Deze zou verzoeker afzonderlijk berichten. Op 18 juni 2013 liet de heer Y. aan verzoeker weten dat de afwijzing van zijn schadeverzoek mondeling met hem was besproken, en dat deze brief als bevestiging daarvan kon worden gezien. In die brief stond geen inhoudelijke motivering van de afwijzing.

Reactie politiechef

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de politiechef weten dat hij de klacht van verzoeker gegrond achtte. Achteraf gezien was de behandeling van het schadeverzoek helemaal mis gelopen. Hij besloot de schade van verzoeker te vergoeden en hem een bos bloemen aan te bieden als excuus.

Beoordeling.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Daarbij komt dat wanneer de overheid, in dit geval de politie, aangeeft dat de burger van een andere afdeling schriftelijk bericht krijgt over een verzoek dat hij heeft ingediend, dit zo slagvaardig als mogelijk en op een fatsoenlijke manier afhandelt. Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is.

De aanvankelijke klachtbehandeling werd voortvarend en zorgvuldig door de politie Den Haag opgepakt. Er vond een persoonlijk gesprek met verzoeker plaats en op 28 oktober 2013 kreeg verzoeker schriftelijk bericht van de districtchef op zijn klacht. In deze brief stond dat het schadevergoedingsverzoek van verzoeker was doorgestuurd naar de heer Y van de schadeafdeling, en dat verzoeker hier afzonderlijk bericht over zou ontvangen. En dan gaat het mis. Het hoeft geen betoog dat de politie Den Haag het schadevergoedingsverzoek van verzoeker niet adequaat heeft opgepakt en ook niet goed gemotiveerd heeft afgehandeld. Verzoeker heeft zelf meerdere malen initiatief moeten nemen om een antwoord op zijn verzoek te krijgen. Dat verzoeker zijn eigen brief terugkreeg met daarop een korte handgeschreven tekst van de heer Y is naar het oordeel van de Nationale ombudsman onfatsoenlijk. Op zijn minst had er na maanden radiostilte van de zijde van de politie telefonisch contact met verzoeker gelegd kunnen worden. Daar komt bij dat de schriftelijke beslissing op het schadevergoedingsverzoek die uiteindelijk op 18 juni 2013 volgde, geen enkel inhoudelijk argument bevatte om tot de afwijzing te komen. Ook al was de politie van mening dat de reden om tot een afwijzing te komen mondeling was meegedeeld, dan nog had dit schriftelijk uiteen moeten worden gezet nu verzoeker hier ook meermalen om had gevraagd. De politie Den Haag heeft dan ook in strijd gehandeld met het vereiste van goede motivering en met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de regionale politie-eenheid Den Haag is gegrond, wegens het in strijd handelen met het vereiste van goede motivering en met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de politiechef van de regionale eenheid Den Haag excuses heeft aangeboden en dat de schade van verzoeker zal worden vergoed.

De Nationale ombudsman,

F.J.W.M. van Dooren

waarnemend ombudsman