

Rapport

Datum: 23 september 2003
Rapportnummer: 2003/334

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Dienst spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten hem heeft bejegend naar aanleiding van een ongeval met een locomotief op 6 november 2000, als gevolg waarvan zijn zoon Jeroen is overleden.

Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de na het ongeval ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren geen persoonlijk gesprek met hem hebben willen aangaan.

Verder klaagt verzoeker erover dat de teamchef Twente IJsselland van de Dienst spoorwegpolitie hem in zijn brief van 14 januari 2002 heeft meegedeeld dat de na het ongeval ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren:

enkele keren telefonisch contact met hem zouden hebben gehad; en,

telefonisch contact zouden hebben gehad met een met naam genoemde medewerker van het Bureau slachtofferhulp te Apeldoorn.

Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het plaatsvervangend diensthoofd van de Dienst spoorwegpolitie zijn klachtbrief van 13 mei 2002 pas op 8 oktober 2002 heeft beantwoord.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Op 6 november 2000 is verzoekers zoon Jeroen met zijn fiets op een spoorwegovergang in Apeldoorn aangereden door een locomotief. Na de aanrijding zijn, naast een ambulance, twee politieambtenaren van het team Twente IJsselland van de Dienst spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten ter plaatse geweest. Ook waren ambtenaren van het district Apeldoorn van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland ter plaatse.

Jeroen is nog diezelfde dag in het ziekenhuis aan zijn verwondingen overleden.

2. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Dienst spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten hem heeft bejegend naar aanleiding van het ongeval, waarbij Jeroen is overleden.

II. Met betrekking tot een persoonlijk gesprek

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de na het ongeval ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren van de Dienst spoorwegpolitie geen persoonlijk gesprek met hem hebben willen aangaan.

Verzoeker heeft in dit gesprek meer duidelijkheid willen verkrijgen over de wijze waarop het ongeval had plaatsgevonden.

2. De korpsbeheerder deelde mee dat hij het zich kan voorstellen dat dit voor verzoeker teleurstellend is geweest. Wellicht had een gesprek een positieve bijdrage kunnen leveren aan de beeldvorming van verzoeker. Een dergelijk gesprek is echter alleen zinvol als dit op vrijwillige basis gebeurt. De betrokken spoorwegpolitieambtenaren hebben echter niet met een dergelijk gesprek ingestemd. Dit is ook aan verzoeker kenbaar gemaakt, zowel via het Bureau slachtofferhulp als bij de contacten met verzoeker door andere medewerkers van de Dienst spoorwegpolitie. Bovendien was het onderzoek naar het ongeval in handen van de regiopolitie Apeldoorn. De regiopolitie was dan ook de aangewezen instantie om vragen van verzoeker te beantwoorden met betrekking tot het ongeval en het daarop gevolgde onderzoek, aldus de korpsbeheerder. De korpsbeheerder achtte de klacht dan ook niet gegrond.

3. De betrokken ambtenaren N. en W. deelden bij brief van 27 februari 2003 mee dat door de jaren heen heel wat aanrijdingen en zelfdodingen tijdens hun dienst hadden plaatsgevonden. Zij weten hier mee om te gaan, en sommige ongevallen vergeten ze min of meer. Bepaalde aanrijdingen blijven echter lang hangen, met name als er kinderen in het spel zijn. Door hier op een bepaalde manier mee om te gaan, proberen N. en W. afstand te houden. Doen zij dit niet en gaan zij met de nabestaanden in een later stadium een gesprek aan, dan worden zij te veel betrokken bij het persoonlijk leed, wat inhoudt dat niet alleen het beeld en de herinnering van de aanrijding bij hen blijft, maar ook de emoties naderhand. Hierdoor, en ook omdat zij het gevoel hadden dat zij verzoeker niets nieuws konden vertellen, was en is het voor hen niet wenselijk om een gesprek aan te gaan met verzoeker, aldus N. en W.

4. Later heeft N. echter verklaard dat hij van dit ongeval niet lang last had gehad. Hij was ter plaatse enkele minuten bij het slachtoffer aanwezig geweest, alvorens deze in de ambulance is geplaatst. Wat hem nog wel bezighield, was de onduidelijkheid of het nu een ongeluk was of een zelfdoding.

Verder had hij nog nooit meegemaakt dat hij door nabestaanden is benaderd voor een gesprek over een ongeval. Intern is er binnen de Dienst spoorwegpolitie niets geregeld over hoe om te gaan met dit soort verzoeken.

Verder heeft N. verklaard dat hij geen gesprek met verzoeker heeft willen aangaan, omdat hij daaraan geen behoefte had. Hij wist niet precies waarom hij op dat moment het gesprek had geweigerd. De redenen in de brief van 27 februari 2003 had hij samen met zijn collega W. opgesteld. Hierin hadden zij de redenen achteraf vermeld. Zij hadden daarover toen pas nagedacht en zijn op deze wijze tot de formulering daarvan gekomen. N. weet zich nog wel te herinneren dat kort na het gebeuren diverse malen met hem en W. is gebeld en dat diverse collega's mensen over deze zaak hebben gesproken, zonder dat hij en zijn

collega W. daarbij betrokken zijn geweest. Op enig moment wilde hij er dan ook niets meer mee te maken hebben, aldus N.

5. W. heeft later verklaard dat hij ter plaatse niet in de buurt van het slachtoffer is geweest. Dit ongeval had achteraf geen diepe indruk op hem gemaakt. Hij heeft doorgaans niet veel last van dergelijke ongevallen.

Voorts wist hij dat er in het algemeen een toename is van verzoeken om een gesprek met betrokkenen bij een spoorwegongeval. Het was hem echter nog nooit overkomen. Wel wist hij een geval waarbij nabestaanden met een machinist hadden gepraat. W. gaf aan dat geen sprake is van een protocol bij de spoorwepolitie over hoe om te gaan met dit soort verzoeken. De regiopolitie handelt dit soort zaken meestal af.

Verder heeft W. verklaard dat hij het gesprek met verzoeker had geweigerd, omdat hij niet bij deze zaak wilde worden betrokken. Als hij opheldering had kunnen geven en daarmee iemand had kunnen verder helpen, dan zou hij dat hebben gedaan. In dit geval had hij de jongen alleen maar van een afstand gezien en had hij verder geen bemoeienis met Jeroen gehad. Hiernaast hadden ook de redenen in de brief van 27 februari 2003 een rol gespeeld.

Zijn chef had hem meegedeeld dat verzoeker hen wilde spreken. W. heeft toen gezegd dat hij dat niet wilde. Er is verder geen terugkoppeling geweest over hoe hij met het verzoek had moeten omgaan, aldus W.

6. Wanneer een burger een bestuursorgaan verzoekt om in een gesprek met ambtenaren een bepaald voorval of een gedraging van één of meer ambtenaren te bespreken, dient het bestuursorgaan een zorgvuldige afweging te maken of het aan dit verzoek zal voldoen.

Voor ambtenaren bestaat geen formele verplichting om zo'n gesprek aan te gaan. Echter, in een geval als dit, waarbij sprake is van een ernstig ongeval met zeer emotionele gevolgen, mag vanuit het oogpunt van dienstbetoon en inlevingsvermogen in de gevoelens van de nabestaanden worden verwacht dat ambtenaren met een dergelijk verzoek instemmen. Slechts op grond van zwaarwegende belangen kan een verzoek om een dergelijk slachtoffergesprek aan te gaan in redelijkheid worden geweigerd.

7. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het genoemde argument van de te verwachten zeer zware emotionele belasting voor de betrokken ambtenaar, onder omstandigheden, de beslissing om een gesprek met nabestaanden te weigeren, kan dragen. In deze zaak kan evenwel uit de verklaringen van de betrokken ambtenaren worden afgeleid dat het ongeval, waardoor Jeroen is overleden, niet een zodanige indruk op hen heeft gemaakt dat zij hierover niet zonder zware emotionele belasting zouden kunnen hebben praten. Uit de verklaringen is verder gebleken dat de voornaamste reden van de weigering was dat zij niet verder bij de zaak wilden worden betrokken. Zij hadden

weinig van het ongeval gezien, en hadden daarom geen behoefte aan contact met verzoeker. Voorts is uit de verklaringen gebleken dat zij nooit eerder een dergelijk verzoek van een burger hebben gekregen. De betrokken ambtenaren hebben in dit verband tevens verklaard dat binnen de Dienst spoorwegpolitie geen duidelijkheid bestaat over hoe een ambtenaar behoort om te gaan met verzoeken van burgers om een gesprek met hen te voeren. Ook gaven zij aan dat hun teamchef Twente IJsselland, de heer G., hen hierin niet heeft begeleid, maar hen slechts heeft gevraagd of zij behoefte hadden aan een dergelijk gesprek. Hiermee is de indruk ontstaan dat zij niet goed wisten wat met dit verzoek te doen.

Uit de verklaringen van de ambtenaren is echter niet gebleken dat sprake was van zwaarwegende belangen die de ambtenaren ervan weerhielden om een gesprek met verzoeker aan te gaan. Vanuit het oogpunt van dienstbetoon en inlevingsvermogen in de gevoelens van verzoeker had dan ook mogen worden verwacht dat de ambtenaren waren ingegaan op het verzoek hieromtrent, en een gesprek met verzoeker hadden gevoerd. Dat de betrokken ambtenaren van mening waren dat zij geen nieuwe informatie hadden voor verzoeker, doet hieraan niets af, omdat verzoeker ondanks deze mededeling bleef volharden in zijn verzoek (zie bevindingen, onder **D.1** en 2).

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Met betrekking tot de telefonische contacten

1. Verzoeker klaagt er op dit punt over dat de teamchef Twente IJsselland G. van de Dienst spoorwegpolitie hem in zijn brief van 14 januari 2002 heeft meegedeeld dat de na het ongeval ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren enkele keren telefonisch contact met hem zouden hebben gehad, en telefonisch contact zouden hebben gehad met een met naam genoemde medewerker van het Bureau Slachtofferhulp te Apeldoorn.

De betrokken ambtenaren zouden verzoeker telefonisch hebben meegedeeld dat zij geen antwoord konden geven op de door hem gestelde vragen en hem hebben doorverwezen naar de regiopolitie te Apeldoorn.

2. De korpsbeheerder deelde op dit punt mee dat hij geen reden had om aan de geloofwaardigheid van wat de heer G. aan verzoeker had geschreven te twijfelen. Ten aanzien van het eerste punt heeft de heer G. in de brief van 14 januari 2002 duidelijk geschreven dat hem bij navraag bij betreffende politieambtenaren was gebleken, dat zij verzoeker enkele malen telefonisch te woord hebben gestaan.

Ten aanzien van het tweede punt staat in het Bedrijfsprocessensysteem van 6 november 2000 (in de aanvulling van 21 februari 2001; zie bevindingen, onder **B.2.1** en **G.2**) vermeld dat de rapporteurs N. en W. contact hadden gehad met mevrouw B. van het Bureau Slachtofferhulp, omdat zij op zoek was naar de medewerkers van de Dienst

spoorwegpolitie die na het ongeval ter plaatse waren geweest. Via de heer Br., stafmedewerker Personeel & Organisatie van de Dienst spoorwegpolitie, heeft mevrouw B. de beschikking gekregen over een kopie van genoemde Bps-melding. Tijdens een telefoongesprek met de heer Br. heeft mevrouw B. laten weten dat de spoorwegpolitieambtenaren geen contact wilden met verzoeker. De heer Br. kan zich echter niet meer herinneren of mevrouw B. dit van de betrokken spoorwegpolitieambtenaren heeft vernomen of via verzoeker. Omdat dit destijds niet relevant was is daar geen aantekening van gemaakt. De heer Br. wist zich nog wel te herinneren dat dit gesprek aan de orde is geweest, aldus de korpsbeheerder. Gelet hierop achtte de korpsbeheerder de klacht niet gegrond.

3.1 In een onderzoeksrapportage van 1 oktober 2002 van G. is vermeld dat hij op 1 november 2001 telefonisch is benaderd door verzoeker. Deze deed hem het verzoek om een gesprek te arrangeren tussen hem en twee ambtenaren van de spoorwegpolitie die bij de afhandeling van het ongeval waren betrokken geweest. G. heeft het verzoek meegenomen en verzoeker toegezegd dat hij hem zou berichten over de uitkomst van zijn verzoek. Genoemd verzoek heeft G. vervolgens met de betrokken politieambtenaren besproken. Toen is hem ook gebleken dat behalve deze politieambtenaren ook kaderleden een zelfde verzoek hadden gehad.

Een van de betrokken politieambtenaren, N., gaf aan dat hij aan het bureau telefonisch was benaderd door verzoeker (tussen 6 november 2000 en 1 januari 2001), waarbij deze laatstgenoemde aan hem het verzoek had gedaan om een gesprek met de betrokken politieambtenaren en hem aan te gaan. N. heeft in dit gesprek aangegeven niet aan dit verzoek te willen/kunnen voldoen, gezien het feit dat de betrokken ambtenaren deels hadden geparticipeerd in dit onderzoek, en dat de verantwoordelijkheid ten aanzien van afhandeling lag bij de collega's van de politie in Apeldoorn. N. heeft verzoeker dan ook naar dit korps doorverwezen, aldus G. in zijn onderzoeksrapportage.

3.2 In de onderzoeksrapportage van G. is verder opgenomen dat verzoeker kaderlid R. begin juli 2001 en 13 juli 2001 aan het bureau telefonisch heeft benaderd.

Verzoeker deed hem opnieuw het bovengenoemde verzoek. Na het eerste contact heeft R. dit besproken met betrokken politieambtenaren N. en W., waarin beiden aangaven dat het verzoek hen eerder had bereikt en zij daar afwijzend tegenover stonden met genoemde redenen. In het tweede contact tussen R. en verzoeker is dit door R. aan hem medegedeeld. R. had intussen geïnformeerd bij de betrokken collega's van de politie Apeldoorn en met hen afgesproken dat hij verzoeker zou doorverwijzen, aldus G.

3.3 Ten slotte is in de onderzoeksrapportage van G. opgenomen dat hem in deze gesprekken ter ore was gekomen dat het Bureau slachtofferhulp te Apeldoorn contact had gezocht met de Dienst spoorwegpolitie. Via het team Utrecht van deze dienst is vanuit het Bureau slachtofferhulp op 21 februari 2001 dezelfde vraag gesteld als verzoeker had kenbaar

gemaakt. Vanuit het team Utrecht is deze vraagstelling terechtgekomen binnen het team van G. Diezelfde dag had N. contact opgenomen met genoemd bureau. Aan een medewerkster, mw. B., is uitgelegd dat de politie Apeldoorn het onderzoek afhandelde en is naar deze politie-instantie doorverwezen, aldus G.

4. Politieambtenaar N. heeft tijdens het onderzoek verklaard dat hij nooit contact heeft opgenomen met het Bureau slachtofferhulp. De naam B. komt hem wel bekend voor, dus het zou kunnen zijn dat zij ooit contact met hem heeft opgenomen. Van welke organisatie B. was, kan N. zich echter niet herinneren.

Hij heeft voorts ontkend dat hij in het bedrijfsprocessensysteem de mutatie van 6 november 2000 heeft aangevuld met de mededeling over het Bureau slachtofferhulp, althans hij kan het zich niet herinneren.

Verder heeft N. verklaard dat hij nooit contact heeft gehad met verzoeker. Ook kan hij zich nog herinneren dat kort na het gebeuren diverse keren met hem en W. was gebeld, en dat diverse collega's mensen over deze zaak hadden gesproken, zonder dat hij en W. hierbij waren betrokken. Op enig moment wilde hij dan ook niets meer met de zaak te maken hebben, aldus N.

5. Politieambtenaar W. heeft tijdens het onderzoek verklaard dat de aanvulling in de mutatie van 6 november 2000 door N. moet zijn gemaakt, omdat in deze aanvulling zijn naam als eerste staat geregistreerd. Verder verklaarde W. dat hij zich kon herinneren ooit iemand over het ongeval aan de telefoon te hebben gehad die misschien verzoeker zou kunnen zijn geweest. Hij heeft die persoon doorverwezen naar zijn chef. Hij wist niet zeker of dat verzoeker was. Verder had W. nooit met iemand van slachtofferhulp gesproken. Ook verklaarde W. dat hem tijdens de klachtbehandeling nooit is gevraagd of hij contact had gehad met verzoeker. Het klopt dus niet dat hij heeft verklaard contact met verzoeker te hebben gehad. Hij is dan ook nooit direct betrokken geweest bij de klachtafhandeling. Hij wist wel dat er iets liep, maar meer niet, aldus W.

6. De lezing van verzoeker staat lijnrecht tegenover het standpunt van de korpsbeheerder, dat is gebaseerd op de informatie van G. Nu beide betrokken ambtenaren echter hebben verklaard dat zij nimmer (bewust) telefonisch contact hebben gehad met verzoeker, en tijdens het onderzoek niet is gebleken van mutaties ten aanzien van dergelijke telefoongesprekken met verzoeker, is het niet aannemelijk dat de na het ongeval ter plaatse geweest zijnde betrokken ambtenaren één of meerdere keren telefonisch contact met verzoeker hebben gehad. Omdat beide betrokken ambtenaren ook niet hebben bevestigd dat G. hen heeft gesproken over eventueel telefonisch contact met verzoeker, concludeert de Nationale ombudsman dat in de brief van 14 januari 2001 ten onrechte wordt gesteld dat de betrokken ambtenaren enkele keren telefonisch contact hebben gehad met verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

7. Nu in een door betrokken ambtenaren N. en W. opgemaakte aanvulling van 21 februari 2001 in het bedrijfsprocessensysteem is opgenomen dat de rapporteurs van deze mutatie naar aanleiding van een bericht van het team Utrecht van de Dienst spoorwegpolitie contact hebben opgenomen met mevrouw B. van het Bureau slachtofferhulp, en een en ander duidelijk hebben uitgelegd, had G. er op 14 januari 2002 op grond van deze mutatie in redelijkheid van mogen uitgaan dat dit inderdaad was gebeurd. Het is dan ook niet onjuist dat G. dit in zijn brief aan verzoeker heeft vermeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

8.1 Ten overvloede moet wel het volgende worden overwogen.

In een onderzoeksrapportage van 3 oktober 2002 naar aanleiding van de klacht van verzoeker van 13 mei 2002 dat geen contact met het Bureau slachtofferhulp heeft plaatsgevonden door de betrokken ambtenaren, blijft G. volharden in zijn standpunt dat dit wel is gebeurd. Hij blijft dit baseren op de mutatie van 21 februari 2001. Plaatsvervangend diensthoofd van de Spoorwegpolitie H. heeft dit in zijn oordeel van 8 oktober 2002 overgenomen, zonder nader onderzoek in te stellen.

8.2 Eén van de vereisten van behoorlijke klachtbehandeling is dat een bestuursorgaan op grond van een gedegen onderzoek - weloverwogen tot zijn beslissing komt. Het dient daartoe degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen om te worden gehoord. Indien de klacht zich richt tegen een foutieve voorstelling van zaken dient het bestuursorgaan in beginsel ook andere bronnen te raadplegen, die kunnen bijdragen aan de waarheidsvinding.

8.3 Uit de verklaringen van de betrokken ambtenaren, en uit een door verzoeker toegestuurde brief van het Bureau slachtofferhulp van 3 mei 2002, waarin is vermeld dat mevrouw B. slechts contact heeft gehad met het hoofd personeelszaken van de Dienst spoorwegpolitie, kan worden opgemaakt dat de betrokken ambtenaren geen contact hebben gehad met mevrouw B. van het Bureau slachtofferhulp. Indien G. en H., de betrokken ambtenaren en/of het Bureau slachtofferhulp hadden benaderd, hadden zij ook tot deze conclusie behoren te komen.

Nu dit niet is gebeurd, is niet voldaan aan de zorgvuldigheid die een weloverwogen beslissing vereist. Dit is niet juist.

IV. Met betrekking tot het beantwoorden van de brief

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het plaatsvervangend diensthoofd van de Dienst spoorwegpolitie zijn klachtbrief van 13 mei 2002 pas op 8 oktober 2002 heeft beantwoord.

2. De korpsbeheerder deelde mee dat de klachtbrief van verzoeker een reactie is geweest op de brief van 14 januari 2002 van de Dienst spoorwegpolitie aan verzoeker. Mogelijk zou deze aanvullende klacht zijn voorkomen wanneer een gesprek met verzoeker zou hebben plaatsgevonden, welk hem in een eerder stadium ook is toegezegd. Op 16 mei 2002 is een ontvangstbevestiging van de klachtbrief gestuurd. Vervolgens had de dienstleiding G. verzocht om alsnog een gesprek met verzoeker aan te gaan. Dit gesprek heeft echter nooit plaatsgevonden. Uiteindelijk is op 8 oktober 2002 een schriftelijke reactie aan verzoeker verstuurd.

De korpsbeheerder is het met verzoeker eens dat er niet tijdig en adequaat is gereageerd op het verzoek van verzoeker en acht dit klachtonderdeel gegrond.

3. Ingevolge artikel 14 van de Klachtenregeling Korps landelijke politiediensten dient een klacht te worden afgedaan binnen zes weken na ontvangst. In het geval de afdoeningstermijn niet wordt gehaald, dient de korpsbeheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis te stellen van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt (zie achtergrond).

Omdat tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat dit beide niet is gebeurd, sluit de Nationale ombudsman zich aan bij het oordeel van de korpsbeheerder dat het plaatsvervangend diensthoofd van de Dienst spoorwegpolitie niet tijdig en adequaat heeft gereageerd op de klachtbrief van verzoeker.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het Korps landelijke politiediensten (de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), is gegrond, behalve ten aanzien van het in de brief van 14 januari 2002 meedelen dat de bij het ongeval ter plaatse geweest zijnde ambtenaren telefonisch contact hebben gehad met een met naam genoemde medewerker van het Bureau Slachtofferhulp; op dit punt is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 10 oktober 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Apeldoorn, met een klacht over een gedraging van de Dienst spoorwegpolitie van het Korps landelijke politiediensten. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het Korps landelijke politiediensten (de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), 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. Daarnaast werd zes politieambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Drie politieambtenaren maakten van deze gelegenheid gebruik. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werden twee politieambtenaren gehoord.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van betrokken ambtenaar G. gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 6 november 2000 werd verzoekers zoon Jeroen met zijn fiets op een spoorwegovergang in Apeldoorn aangereden door een locomotief. Na de aanrijding kwamen, naast een ambulance, twee ambtenaren van de Dienst spoorwegpolitie van het team Twente IJsselland van het Korps landelijke politiediensten ter plaatse. Ook waren ambtenaren van het district Apeldoorn van het regionale politiekorps Noord- en Oost-Gelderland ter plaatse.

Jeroen overleed nog diezelfde dag in het ziekenhuis aan zijn verwondingen.

2. Verzoeker stuurde op 14 november 2001 een brief aan klachtencoördinator E. van de Dienst spoorwegpolitie. Naast meerdere specifieke vragen over het ongeval, hield deze brief onder meer het volgende in:

"Ondanks herhaald verzoek om een persoonlijk gesprek met beide spoorwegagenten die ten tijde van het ongeluk ter plaatse waren, is dat tot op heden niet gebeurd. Deze verzoeken zijn o.a. in februari en ± april 2001 gedaan door bureau slachtofferhulp Apeldoorn en twee telefoongesprekken mijnerzijds in september/oktober 2001 alsmede

een gesprek hedenmiddag met de heer G. van de Regio Deventer uit welk gesprek ik begrepen heb dat beide agenten een dergelijk verzoek niet zullen honoreren. Gezien het aantal vragen dat bij mij nog steeds leeft deel ik U mede dit niet te kunnen accepteren. Ik verzoek U dan ook, er voor te willen zorgen dat een dergelijk gesprek op korte termijn

alsnog zal plaatsvinden. Realiseer me goed dat een dergelijke vraag een afweging vraagt welk belang voorop staat dat van de agent die misschien voor hem moverende redenen heeft om een dergelijk gesprek niet aan te gaan, dan wel het belang van ouders, die geen vragen hebben over de schuldvraag, maar die gewoon zoveel mogelijk willen weten over een ongeluk dat geleid heeft tot het overlijden van hun zoon. Natuurlijk niet objectief, maar ben zelf van mening dat die vraag in het voordeel van de ouders beantwoord zou moeten worden."

3. Klachtencoördinator E. liet verzoeker hierop bij brief van 20 november 2001 onder meer het volgende weten:

"Direct na ontvangst van uw brief heb ik mij middels het Bedrijfs Processen Systeem op de hoogte gesteld van de vastgelegde gegevens over het ongeval waarbij uw zoon helaas om het leven is gekomen. Hierbij is mij gebleken dat het grootste deel van het onderzoek is verricht door het team Zuid-West van het district Apeldoorn van de regiopolitie Noord- en Oost-Gelderland.

Tevens heb ik contact opgenomen met de teamchef van het team Twente-IJsselland van de Spoorwegpolitie G. Ik heb hem in kennis gesteld van de ontvangst van uw brief en hem daarbij de door u gestelde vragen voorgelegd.

(...)

De heer G. zal op korte termijn de antwoorden op de door u gestelde vragen verzamelen en dan contact met u opnemen voor het maken van een afspraak voor een gesprek, eventueel in aanwezigheid van de teamchef van de regiopolitie.

Gelet op de door u gestelde vragen acht ik het niet noodzakelijk dat bij dit gesprek de agenten aanwezig zijn die op de plaats van het ongeval aanwezig zijn geweest.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben dan kunt u mij altijd bellen."

4. De chef van het team Twente IJsselland van de Dienst spoorwegpolitie, de heer G., liet verzoeker bij brief van 14 januari 2002 onder meer het volgende weten:

"De politiemensen van de dienst Spoorwegpolitie hebben, naar aanleiding van het ongeval, de onderzoekende politiemensen van de regiopolitie Noord Oost Gelderland geassisteerd tijdens het onderzoek. Daarnaast hebben zij zorg gedragen voor de opvang van het spoorwegpersoneel en fungeerden zij als intermediair (ook in verslaglegging) tussen de lokale politie en de diverse spoorweginstellingen. In overleg met de lokale politie, Regiopolitie Noord Oost Gelderland, district Apeldoorn, team Zuid/West is afgesproken, dat deze laatste het onderzoek zou leiden en uitvoeren.

In uw brief memoreert u aan het feit, dat de betrokken agenten van mijn dienst geen gehoor hebben gegeven aan uw verzoek tot een persoonlijk gesprek. Bij navraag aan betreffende politiemensen is mij gebleken, dat zij u enkele malen telefonisch te woord hebben gestaan.

In die telefoongesprekken, is door hen aangegeven dat zij geen antwoord konden geven op de door u gestelde vragen, met name doordat zij niet met dat deel van het onderzoek waren belast in relatie tot uw vraagstelling. Zij hebben u, in dit kader, doorverwezen naar de Regiopolitie Noord Oost Gelderland, district Apeldoorn, team Zuid/West, die met het onderzoek waren belast. Uit contacten tussen mij en de heer Sc., teamchef Zuid/West, is mij gebleken, dat u met deze onderzoekende politiemensen van dit team een of meerdere persoonlijke gesprekken hebt gevoerd.

Daarnaast is telefonisch contact geweest tussen de betrokken politiemensen van mijn dienst en een medewerkster van het Bureau Slachtofferhulp te Apeldoorn, mevrouw B. Aan deze medewerkster is door deze politiemensen nogmaals uitgelegd dat de regiopolitie, district Apeldoorn, team Zuid/West, met het onderzoek zijn belast en derhalve ook mogelijk de antwoorden op uw vragen zou kunnen geven. Mevrouw B. heeft aan deze betrokken politiemensen toegezegd dit aan u kenbaar te maken / met u te bespreken."

5. Bij brief van 13 mei 2002 diende verzoeker een klacht in bij klachtencoördinator E. van de Dienst spoorwegpolitie. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Helaas is het meestal zo dat antwoorden op vragen vaak andere vragen oproepen en dat is ook het geval met de brief van de heer G. gedateerd 14 januari 2002 welke brief antwoorden bevat op vragen zoals gesteld in mijn brief van 14 november j.l. aan U.

De zinsnede: Daarnaast is telefonisch contact geweest tussen betrokken politiemensen van mijn dienst en een medewerkster van het Bureau Slachtofferhulp te Apeldoorn, mevrouw B. einde zinsnede.

Naar aanleiding van deze zinsnede heb ik contact met mevrouw B. opgenomen en zij heeft bovengenoemde zinsnede mondeling tegenover mij volledig ontkend. Mevrouw Bl., coördinator bureau slachtofferhulp Apeldoorn heeft e.e.a. daarna ook schriftelijk aan mij bevestigd ik citeer: 'Mevrouw B. heeft geen contact gehad met de betrokken spoorwegagenten' einde citaat.

1) Ik verzoek u dan ook een nader onderzoek in te stellen bij genoemde politieagenten om te achterhalen wie in deze de juiste versie weergeeft.

De zinsnede: Bij navraag aan betreffende politiemensen is mij gebleken dat zij U enkele malen telefonisch te woord hebben gestaan - einde zinsnede.

In het kort zal ik U informeren welke contacten er geweest zijn met mensen van de spoorwepolitie.

Op 5 oktober 2001 heb ik hier thuis twee mensen mogen ontvangen van Railned in genoemd gesprek heb ik aan één van beiden gevraagd of hij misschien door zijn contacten in staat was om beweging te brengen in een voor mij op dat moment eigenlijk al afgesloten hoofdstuk, namelijk een bezoek van de spoorwegagenten. Hij zou zijn best doen hetgeen resulteerde in een mail zijnerzijds waarin hij stelt dat via zijn aanspreekpunt bij de staf van de spoorwepolitie genoemd verzoek doorgegeven is aan de heer G. en dat de heer G. contact met mij zou opnemen. Gelukkig had hij ook het telefoonnummer van de heer G. erbij gegeven, want van die kant uit bleef het akelig stil. 1 oktober 2001 heb ik zelf contact opgenomen met de heer G., waarin hij vertelde dat hij ongeveer een maand nodig had om antwoord te kunnen geven op mijn verzoek. Begin november - precieze datum weet ik niet meer - nogmaals contact met de heer G. opgenomen met hetzelfde verzoek, zou met een week wat horen. Zelf 13 november 2001 in de middag weer contact opgenomen waarin hij mij vertelde dat hij een gesprek had gevoerd met beide agenten en dat ze een persoonlijk gesprek niet wilden. Daarop aangegeven dat ik het hier niet mee eens was en het vervolg heeft geresulteerd in een brief aan U d.d. 14 november 2001. Even dus resumerend op geen enkel tijdstip vanaf 6 november 2000 is er, op welke manier dan ook contact geweest tussen mijzelf en beide spoorwegagenten noch telefonisch noch op een andere manier.

2) Ik verzoek u dan ook een nader onderzoek in te stellen bij genoemde politieagenten om te achterhalen of hun informatie misschien niet helemaal betrouwbaar is.

3) Indien de agenten bij hun bewering blijven dat er wel contact met mij geweest is dan verzoek ik te onderzoeken waarom er van een dergelijk gesprek geen aantekening aanwezig is bij het afschrift uit het bedrijfsprocessen systeem dat mij via slachtofferhulp door de heer Br. verstrekt is.

4) Ik verzoek U aan de heer G. te verzoeken uit te leggen waarom de gesprekken die ik met hem gevoerd heb geen deel uitmaken van het antwoord zoals verwoord in genoemde brief van 14 januari 2001.

Overigens vind ik het jammer dat het door U aangegeven gesprek niet heeft plaatsgevonden en in plaats hiervan een en ander schriftelijk afgehandeld is, had misschien deze brief kunnen voorkomen.

5) Ik verzoek U dan ook mij te willen berichten waarom een dergelijk gesprek niet heeft plaatsgevonden.

Nog steeds stel ik prijs een gesprek met beide spoorwepolitieagenten.

6) Ik verzoek U dan ook een en ander in werking te willen stellen dat genoemd gesprek zal plaatsvinden."

6. Bij brief van 16 mei 2002 liet stafmedewerker personeel & organisatie Br. van de Dienst spoorwegpolitie aan verzoeker weten dat hij zijn brief van 13 mei 2002 ter hand had gesteld van de heer G., met het verzoek om de brief in behandeling te nemen.

7. Bij brief van 18 juli en 23 september 2002 rappelleerde verzoeker bij Br., met daarbij het verzoek om zijn brief van 13 mei 2002 in behandeling te nemen.

8. Het plaatsvervangend diensthoofd van de Dienst spoorwegpolitie H. liet verzoeker bij brief van 8 oktober 2002 onder meer het volgende weten:

"Door de heer G., teamchef dienst Spoorwegpolitie, team Twente IJsselland, is uw brief d.d. 13 mei 2002 behandeld.

In uw brief heeft u aangegeven enkele vragen te hebben in relatie tot de u toegezonden antwoordbrief, d.d. 14 januari 2002, door de heer G. Naar aanleiding van de bevindingen van de heer G. kan ik u met betrekking tot de gestelde vragen het volgende antwoorden:

1. Op 21 februari 2001, heeft een medewerk(st)er van het Bureau Slachtofferhulp Apeldoorn, via een ander teambureau contact gezocht met de dienst Spoorwegpolitie. Dit contact is, vanuit dat bureau, telefonisch doorgegeven aan een politiemedewerker van het bureau team Twente IJsselland. Deze politiemedewerker heeft die dag telefonisch contact gezocht met het Bureau Slachtofferhulp te Apeldoorn en heeft gesproken met mw. B. Dit contact is gemuteerd in het Bedrijfsprocessen systeem van mijn dienst. Of deze mutatie door de heer Br. destijds, samen met andere mutaties uit het Bedrijfsprocessen systeem, aan u is toegezonden is niet meer te achterhalen.

2. Zowel in 2000 als het jaar 2001 hebben enige telefonische contacten plaatsgevonden tussen u en politiemedewerkers van het team Twente IJsselland. Deze telefonische contacten waren vanuit uw initiatief gepleegd. Dat deze telefonische contacten zijn geweest, blijkt uit de gesprekken die met de betrokken politiemedewerkers zijn gevoerd. In deze telefonische contacten stelde u uw verzoek centraal, om een persoonlijk gesprek met de betrokken politiemedewerkers te laten plaatsvinden. In alle gevallen is aan u medegedeeld dat betrokken politiemedewerkers niet bereid waren tot een gesprek met u. In deze telefonisch contacten is toegelicht dat de betrokken politiemedewerkers van de Spoorwegpolitie ondersteunend waren geweest aan medewerkers van de politie Apeldoorn en aanwezige andere betrokkenen, direct na het ongeval.

(...)

4. U refereert aan het feit dat in de u toegezonden mutaties uit het Bedrijfsprocessen systeem, geen registratie heeft plaatsgevonden van de door u gepleegde telefonische contacten. Binnen het Bedrijfsprocessen systeem worden zoveel mogelijk feiten geregistreerd die betrekking hebben op een incident welke bij mijn dienst bekend is geworden. Deze registratie beperkt zich tot relevante zaken die direct betrekking hebben

op dit incident/van belang zijn voor het onderzoek. In deze situatie heeft op 13 juli 2001, na een telefonisch contact van uw zijde, registratie plaatsgevonden. In uw vraagstelling destijds gaf u aan dat u ontevreden was over de afhandeling/afronding van het onderzoek. Hierover is destijds, door een politiemedewerker van het team Twente IJsselland, contact gezocht met de behandelende medewerkers van de politie Apeldoorn. Uit dit contact is gebleken dat er intensief contact bestond tussen die medewerkers en u, als het ging over de stand van zaken binnen het onderzoek. In overleg met die behandelde medewerkers, is afgesproken dat zij de contacten met u verder zouden verzorgen. Deze mededeling is door een medewerker van de Spoorwegpolitie telefonisch aan u medegedeeld.

5. Tussen u en de heer G., heeft twee maal telefonisch contact plaatsgevonden. Centraal in deze contacten stond uw verzoek m.b.t. een persoonlijk gesprek met de betrokken politiemedewerkers, team Twente IJsselland. Het antwoord van de heer G. op uw verzoek, heeft dezelfde inhoud als onder 2 omschreven.

6. U geeft aan dat in de antwoordbrief van de heer G., dd 14 januari 2002, onvoldoende toelichting is gegeven omtrent het niet laten plaatsvinden van een persoonlijk gesprek tussen u en de betrokken politiemedewerkers. Mijns inziens is die toelichting voldoende omschreven in die antwoordbrief. In ongeveer gelijke bewoordingen is deze toelichting terug te vinden onder punt 2.

7. Het persoonlijke gesprek waarom u verzocht, kan alleen op vrijwillige basis door betrokken politiemedewerkers plaatsvinden. Zowel in de antwoordbrief van 14 januari 2002 als in deze brief, is toegelicht waarom dit gesprek niet wordt gehonoreerd.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat de betrokken politiemedewerkers u onjuist hebben behandeld, uw verzoeken hebben genegeerd. De betrokken politiemedewerkers zijn van mening dat zij u op gepaste en zorgvuldige wijze tegemoet zijn getreden. Hoewel tussen uw bevindingen en de verklaringen van de betrokken medewerkers tegenstrijdigheden aanwezig zijn, heb ik geen aanleiding de lezing van mijn medewerkers in twijfel te trekken.

Ik hoop, dat ik met deze brief uw vragen voldoende heb beantwoord.

Voor wat betreft mijn antwoord op uw verzoek tot een persoonlijk gesprek met de betrokken politiemedewerkers, zou ik mij kunnen voorstellen, dat dit antwoord voor u wellicht onbevredigend is. Ik wens u veel sterkte toe."

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2.1 Verder voegde verzoeker bij zijn verzoekschrift van 9 oktober 2002 afschriften van onder meer een door betrokken ambtenaren N. en W. opgemaakte politiemutatie van 6 november 2001, een brief van stafmedewerker Br. van de Dienst spoorwegpolitie van 27

februari 2001 aan mevrouw B. van het Bureau slachtofferhulp te Apeldoorn, en een brief van mevrouw Bl. van het Bureau slachtofferhulp te Apeldoorn van 3 mei 2002 aan verzoeker.

In de politiemutatie van 6 november 2001 is onder meer het volgende opgenomen:

"Deelde coll Bm. te Ut mee dat bureau slachtofferhulp op zoek is naar de namen van rpt's die bij ongeval betrokken waren. Vader slt wil graag contact met rpt's. Rpt's bureau slthulp gebeld, mdw B.

E.e.a. duidelijk uitgelegd, bureau slthulp zal eea verder afhandelen. TKN."

2.2 De brief van Br. van 27 februari 2001 hield onder meer het volgende in:

"Zoals telefonisch besproken zend ik u hierbij een afschrift uit het Bedrijfsprocessen systeem (Bps) van de Spoorwegpolitie betreffende het ongeval op 6 november 2000 waarbij Sm. (bedoeld wordt Jeroen; N.o.) om het leven kwam.

(...)

Ik hoop dat de inhoud van ons Bps mag bijdragen aan een juiste beeldvorming door de nabestaanden en ik wens hen veel sterkte bij de verwerking van het verlies."

2.3 De brief van Bl. van 3 mei 2002 hield onder meer het volgende in:

"Mevrouw B. heeft *geen* contact gehad met de betrokken spoorwegagenten. Wel heeft ze gesproken met het hoofd Personeelszaken en met de contactpersoon van de spoorwegpolitie, de heer Br."

C. Standpunt korpsbeheerder

De beheerder van het Korps landelijke politiediensten nam bij brief van 13 februari 2003 onder meer het volgende standpunt in:

"De heer S. (verzoeker; N.o.) klaagt zich erover dat de medewerkers van de Spoorwegpolitie, die na het ongeval ter plaatse geweest zijn, geen persoonlijk gesprek met hem hebben willen aangaan. Ik kan mij voorstellen dat dit voor de heer S. teleurstellend was, wellicht had een gesprek een positieve bijdrage kunnen leveren aan de beeldvorming van de heer S. Een dergelijk gesprek is alleen zinvol als dit op vrijwillige basis gebeurt. De betrokken spoorwegpolitieambtenaren hebben echter niet met een dergelijk gesprek ingestemd. Dit is ook aan de heer S. kenbaar gemaakt, zowel via het bureau slachtofferhulp als bij de contacten met de heer S. door andere medewerkers van de Spoorwegpolitie. Daarbij was het onderzoek naar het ongeval in handen van de regiopolitie Apeldoorn. De regiopolitie was dan ook de aangewezen instantie om vragen van de heer S. met betrekking tot het ongeval en het daarop gevolgde onderzoek te beantwoorden.

Dit klachtaspect acht ik dan ook niet gegrond.

Verder klaagt de heer S. erover dat de teamchef Twente IJsselland van de dienst Spoorwegpolitie, G., hem in zijn brief van 14 februari 2001 heeft meegedeeld dat de spoorwegpolitieambtenaren die na het ongeval ter plaatse geweest zijn (de hoofdagenten W. en N.):

enkele keren telefonisch contact met hem zouden hebben gehad en

telefonisch contact zouden hebben gehad met een met naam genoemde medewerker van Buro Slachtofferhulp te Apeldoorn. Volgens de heer S. zouden deze contacten niet hebben plaatsgevonden.

Ik heb geen reden aan de geloofwaardigheid van wat de heer G. aan de heer S. heeft geschreven te twijfelen. Ten aanzien van het eerste punt schrijft de heer G. in de brief van 14 januari 2002 duidelijk dat bij navraag bij betreffende politieambtenaren hem is gebleken, dat zij de heer S. enkele malen telefonisch te woord hebben gestaan.

Ten aanzien van het tweede punt staat in het Bedrijfsprocessensysteem (...) van 6 november 2000 vermeld dat de rapporteurs (te weten W. en N.) contact hebben gehad met mevrouw B. van het Buro Slachtofferhulp, omdat zij op zoek was naar de medewerkers van de Spoorwegpolitie die na het ongeval ter plaatse waren geweest. Via de heer Br., stafmedewerker Personeel & Organisatie bij de Spoorwegpolitie, heeft mevrouw B. de beschikking gekregen over een kopie van genoemde Bps-melding. Tijdens een telefoongesprek met de heer Br. heeft mevrouw B. laten weten dat de spoorwegpolitieambtenaren geen contact wilden met de heer S. De heer Br. kan zich echter niet meer herinneren of mevrouw B. dit van de betrokken spoorwegpolitieambtenaren heeft vernomen of via de heer S. Omdat dit destijds niet relevant was is daar geen aantekening van gemaakt. De heer Br. wist zich nog wel te herinneren dat dit gesprek aan de orde is geweest. Gelet op het bovenstaande acht ik dit klachtonderdeel dan ook niet gegrond.

Tenslotte klaagt de heer S. erover dat zijn klachtbrief van 13 mei 2002 pas op 8 oktober 2002 is beantwoord.

Deze klachtbrief was een reactie op de brief van 14 januari 2002 van de Spoorwegpolitie aan de heer S. Mogelijk zou deze aanvullende klacht zijn voorkomen wanneer een gesprek met de heer S. zou hebben plaatsgevonden, welk hem in een eerder stadium ook was toegezegd. Op 16 mei 2002 is een ontvangstbevestiging van de klachtbrief gestuurd. Vervolgens had de dienstleiding verzocht om alsnog een gesprek met de heer S. aan te gaan. Dit gesprek heeft echter nooit plaatsgevonden. Uiteindelijk is op 8 oktober 2002 een schriftelijke reactie aan de heer S. verstuurd. Ik ben het met de klager eens dat er niet tijdig en adequaat is gereageerd op het verzoek van de heer S. en acht dat klachtonderdeel dan

ook gegrond.

Ten aanzien van een persoonlijk gesprek met de heer S. handhaven de betrokken politieambtenaren hun standpunt en zullen zij ook nu niet instemmen met een gesprek."

D. Reactie betrokken ambtenaar h.

1. Bij brief van 19 december 2002 liet plaatsvervangend hoofd van de Dienst spoorwegpolitie H. onder meer weten dat de verantwoordelijke teamchef G. op 1 en 3 oktober 2002 schriftelijke rapportages had ingediend bij de dienstleiding van de Spoorwegpolitie, waarna op 8 oktober 2002 een antwoordbrief naar verzoeker was verzonden. In de onderzoeksrapportage van G. van 1 oktober 2002 is onder meer het volgende opgenomen:

"Ten aanzien van de afhandeling van de klacht(en) van dhr. S., hieronder de voorlopige stand van zaken voorafgaand door een resumé:

Resumé:

Op 1 november 2001 werd ik, op weg naar huis, telefonisch benaderd door dhr. S. Dhr. S. vertelde mij over het railongeval op 06/11/2000, waarbij zijn zoon Jeroen om het leven was gekomen. Ik wist van het ongeval af, zij het op dat moment niet inhoudelijk. Dhr. S. deed mij het verzoek, een gesprek te arrangeren tussen hem en de twee agenten dSP die bij de afhandeling betrokken waren geweest. Ik heb zijn verzoek meegenomen en hem toegezegd dat ik hem zou berichten over de uitkomst van zijn verzoek. Genoemd verzoek heb ik vervolgens met de betrokken agenten besproken. Toen is mij ook gebleken dat behalve deze agenten ook kaderleden een zelfde verzoek hadden gehad.

Een van de betrokken agenten, N., gaf aan dat hij aan het bureau telefonisch was benaderd door dhr. S. (tussen 6 november 2000 en 1 januari 2001), waarbij deze laatstgenoemde aan hem het verzoek had gedaan een gesprek met de betrokken agenten dSP en hem aan te gaan. Onderwerpen binnen dit gesprek zouden zijn: oorzaak van het ongeval en de afhandeling. N. heeft in dit gesprek aangegeven niet aan dit verzoek te willen/kunnen voldoen, dit gezien het feit, dat de betrokken agenten deels hadden geparticipeerd in dit onderzoek en de verantwoordelijkheid ten aanzien van afhandeling lag bij de collega's Politie Apeldoorn. Derhalve heeft hij dhr. S. ook naar dit Korps doorverwezen.

Begin juli 2001 (exakte datum niet meer te achterhalen) en 13 juli 2001 werd R. (kaderlid) aan het bureau telefonisch benaderd door dhr. S. (in basismutatie aangevuld).

Dhr. S. stelde hem opnieuw het bovengenoemde verzoek. Na het eerste contact heeft R. dit besproken met betrokken agenten (N./W.), waarin beiden aangaven dat het verzoek hen eerder had bereikt en zij daar afwijzend tegenover stonden met genoemde redenen. In

het 2e contact tussen R. en dhr. S. is dit door R. aan hem medegedeeld. R. had ondertussen geïnformeerd bij de betrokken collega's van de politie Apeldoorn en met hen afgesproken dat hij dhr. S. zou doorverwijzen.

Uit het contact met de collega's in Apeldoorn is R. toen ook gebleken dat er vanuit dit Korps reeds veelvuldige contacten met dhr. S. waren opgestart in een soort begeleidingstraject.

Ook kwam mij in deze gesprekken ter ore dat het bureau Slachtofferhulp Apeldoorn contact had gezocht met de dSP. Via het team Utrecht werd, vanuit dit bureau, dezelfde vraag gesteld als dhr. S. kenbaar had gemaakt. Dit was op 21 februari 2001. Vanuit het team Utrecht is deze vraagstelling terechtgekomen binnen mijn team. Diezelfde dag is door N. contact opgenomen met genoemd bureau. Aan een medewerkster, mw. B., is uitgelegd dat de politie Apeldoorn het onderzoek afhandelde (zie eerder omschreven) en is naar deze politie-instantie doorverwezen (opgenomen in basismutatie).

Op 13 november 2001 nam dhr. S. opnieuw telefonisch contact met mij op. Ik heb hem medegedeeld dat betrokken agenten niet bereid waren aan zijn verzoek te voldoen en hem een toelichting gegeven over de afgesproken procedure van afhandeling.

Eind november 2001 ontving ik via E. een klacht van dhr. S., waarin hij opnieuw verwees naar zijn verzoek tot een persoonlijk gesprek en tevens een aantal vragen had geformuleerd waarop hij antwoord wilde hebben.

Naar aanleiding van deze brief heb ik een reactie geschreven en voor zover mogelijk de vragen beantwoord of doorverwezen (...).

(...)

In relatie met de totstandkoming van mijn reactie, het volgende:

Tegelijkertijd is door dhr. S. een klacht verzonden naar de burgemeester van Apeldoorn, welke vervolgens is overgeheveld naar de regiopolitie. Uit contacten met de regiopolitie bleek dat de inhoud van de aan hun gerichte klacht nagenoeg overeen kwam met de klacht aan dSP. Om onnodige vragen naderhand te voorkomen is overleg geweest tussen de verantwoordelijke teamchef regiopolitie en mij omtrent de wijze en inhoud/beantwoording. Dit niet met de bedoeling zaken te verdoezelen voor welke partij dan ook, doch om verwarring te voorkomen en volledige duidelijkheid te scheppen. Medio februari 2002 is de reactie vanuit de politie Apeldoorn naar dhr. S. verzonden.

Na het verzenden van mijn brief heb ik met de andere betrokken teamchef politie Apeldoorn regelmatig contact onderhouden.

(...)

Afhandeling klacht van 13 mei 2002.

De klachtbrief van dhr S. (13 mei 2002) is een reactie op mijn antwoord van 14 januari 2002.

Het eerste deel van deze klacht omvat het contact tussen dSP (team) en het bureau Slachtofferhulp. Dhr. S. verwijst naar het gegeven dat vanuit bureau Slachtoffer wordt ontkend dat vanuit mijn team contact is opgenomen met dit bureau.

Zoals in mijn brief van 14 januari 2002 reeds is aangegeven (zie ook resumé) is dit contact er wel degelijk geweest en vastgelegd in een mutatie.

Het tweede deel van deze klacht omvat de discussie of er wel/geen contact is geweest met klager. In mijn brief van 14 januari 2002 is deze vraag door mij toegelicht. Tevens is in bovenstaand resumé aangegeven op welke wijze deze contacten hebben plaatsgevonden. De vraagstelling waarom deze contacten deels niet zijn terug te vinden in de mutaties is m.i. niet ter zake dienende v.w.b. een strafrechtelijk onderzoek. Tevens wordt opnieuw verwezen naar een toelichting omtrent de reden dat een persoonlijk gesprek tussen klager en betrokken agenten niet heeft plaatsgevonden/het verzoek een gesprek alsnog te doen plaatsvinden."

2. In het onderzoeksrapportage van G. van 3 oktober 2002 is onder meer het volgende opgenomen:

"Betreft: Verslag van onderzoek n.a.v. de klacht van de heer S., dd 13 mei 2002.

(...)

Behoudens (...) schriftelijke stukken, zijn door mij gesprekken gevoerd met de betrokken medewerkers die aanwezig waren bij het railongeval op 6 november 2000, het betreft hier:

N. en W. Daarnaast heb ik een gesprek gevoerd met kaderleden van mijn team, die direct/indirect betrokken waren bij telefonisch contacten met dhr. S., het betreft hier F. en R.

(...)

Uit analyse van de klacht bleek, dat deze de volgende klachtelementen bevat:

1. Een niet plaatsgevonden telefonisch contact, tussen medewerkers dienst Spoorwegpolitie, team Twente IJsselland en het Bureau Slachtofferhulp te Apeldoorn;
2. Niet plaatsgevonden telefonische gesprekken tussen dhr. S. en medewerkers dienst Spoorwegpolitie, team Twente IJsselland;

(...)

4. Het ontbreken van registratie in het Bedrijfs Processen Systeem van telefonische contacten tussen dhr. S. en medewerkers dienst Spoorwegpolitie, team Twente IJsselland;

(...)

7. Het verzoek tot organiseren van een persoonlijk gesprek tussen dhr. S. en betrokken medewerkers N./W.

Naar aanleiding van het ingestelde onderzoek kan per klachtelement het volgende worden gesteld en geconcludeerd:

1. Zoals door mij in mijn antwoordbrief, d.d. 14 januari 2002, aan dhr. S. is verwoord, heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen medewerker N. en het Bureau Slachtofferhulp. Dit contact is verwoord in bijgevoegde BPS mutatie (...). Het betrof hier mw. B. van het Bureau Slachtofferhulp.

Dit klachtelement is gezien bovengenoemde registratie ongegrond.

2. Zoals door mij in de antwoordbrief, d.d. 14 januari 2002, aan dhr. S. is verwoord, heeft meerdere malen telefonisch contact plaatsgevonden tussen medewerkers van mijn team en dhr. S. In de meeste gevallen lag het initiatief tot deze contacten bij dhr. S. Hieronder een weergave van deze contacten.

(...)

4. Binnen het Bedrijfsprocessen Systeem worden zoveel mogelijk feiten geregistreerd die een directe relatie hebben tot het spelende onderwerp/incident/ op een andere wijze van belang zijn voor het onderzoek. In deze situatie heeft 1 x registratie plaatsgevonden van het verzoek/contact van dhr. S. met een reactie van een betrokken medewerker op het verzoek. Het niet registreren van de overige contacten kunnen worden beschouwd als niet relevant voor dit onderzoek.

Dit klachtelement, ten aanzien van het ontbreken van registratie van contact (...) is derhalve ongegrond.

(...)

7. Zoals bij het antwoord op klachtelementen 2, 4 (...) is weergegeven zijn de betrokken medewerkers niet bereid tot een persoonlijk gesprek. De redenen hiervan zijn bij deze klachtelementen toegelicht. In dit geval kunnen medewerkers niet worden verplicht aan een dergelijk gesprek deel te nemen.

Het verzoek tot een dergelijk gesprek kan niet worden ingewilligd.

Noot: Ik adviseer om binnen het opleidingsplan van onze dienst medewerkers op te leiden / kennis te laten maken met het voeren van dergelijke gesprekken. Zie hierbij ook een relatie met het houden van 'slecht nieuws' gesprekken. Mogelijk kan dit worden opgenomen in een module BSK / ontwikkelplan m.b.t. item Procesveiligheid.

Conclusie:

Ik ben van mening, dat alle klachtelementen ongegrond zijn."

E. Reactie betrokken ambtenaren N. en W.

Betrokken politieambtenaren N. en W. deelden bij brief van 27 februari 2003 onder meer het volgende mee:

"Allereerst willen wij U laten weten dat wij begaan zijn met de situatie van de ouders van Jeroen. Niets is erger dan als ouder een kind te moeten verliezen.

Wij werken al heel wat jaren bij de Spoorwegpolitie. In deze jaren hebben al heel wat aanrijdingen en zelfdodingen tijdens onze dienst plaatsgevonden. Het aantal zouden wij niet eens kunnen zeggen. Toch is ieder ongeval steeds weer een op zichzelf staand feit, waarbij je niet weet wat je aantreft, noch hoe de afloop zal zijn.

Wij weten hier mee om te gaan. Sommige ongevallen vergeet je min of meer. Toch blijft een aantal aanrijdingen 'lang hangen'. Met name als er kinderen in het spel zijn is het soms moeilijk te begrijpen, waarom zo'n ongeval plaatsvond. Je praat namelijk maar over enkele seconden, waarin 1 of meerdere levens worden weggenomen. Vaak familie, vrienden en kennissen in verdriet, ongeloof en onbegrip achterlatend.

Door hier op een bepaalde manier mee om te gaan, proberen wij afstand te houden. Doen wij dit niet en gaan wij met de nabestaanden in een later stadium een gesprek aan, dan worden wij te veel betrokken bij het persoonlijk leed.

Voor ons betekent dit concreet, dat niet alleen het beeld en de herinnering van de aanrijding op onze 'harde schijf' wordt opgeslagen, maar ook de emoties naderhand.

Dhr S. heeft om een gesprek met ons verzocht, om misschien nog wat onduidelijkheden weg te nemen met betrekking tot het noodlottig ongeval van Jeroen.

Wij kunnen U mededelen dat toen wij ter plaatse kwamen, de andere instanties, zoals ambulance en regiopolitie al druk doende waren. De ambulance met Jeroen vertrok vrijwel direct nadat wij ter plaatse waren gekomen. De regiopolitie was inmiddels al verklaringen op papier aan het zetten van betrokkenen ter plaatse. Wij beseffen terdege dat het moeilijk moet zijn voor de ouders van Jeroen. Maar wij kunnen niets nieuws vertellen.

Mede hierom, maar veel meer om de redenen zoals hierboven omschreven, moeten wij U mededelen dat het voor ons niet wenselijk is om in deze een gesprek aan te gaan met de ouders van Jeroen. Wij hebben alle begrip voor de reactie van Dhr S. en wij wensen hem en zijn vrouw veel sterkte toe, doch wij hopen dat dhr S. zich ook kan inleven in onze situatie."

F. verklaring betrokken ambtenaar N.

Betrokken politieambtenaar N. verklaarde op 8 april 2003 tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"Ik kan mij de zaak waarover u mij spreekt nog wel herinneren.

Op 6 november 2000 omstreeks 07.30 uur werd ik samen met mijn collega W. door de meldkamer verzocht ter plaatse te gaan bij een aanrijding tussen een locomotief en een fietser. Wij zijn daar toen met de auto en met gebruik van zwaailicht en sirene naar toegegaan. Op de plaats van de aanrijding zag ik dat er al een ambulance, een motoragent en een politieauto van het regionale politiekorps (...) aanwezig waren. De locomotief stond een paar meter voorbij de overweg stil en ik zag naast het spoor een beschadigde fiets liggen. De aanrijding had plaatsgevonden op een zogenoemd raccordementsspoor. Dit is een spoor waar niet het reguliere treinverkeer passeert, maar af en toe goederenvervoer. Mijn collega W. heeft zich toen direct met het aanwezige publiek en met de collega's van de politie bemoeid. Mijn collega W. heeft het slachtoffer niet gezien.

Ik ben naar het slachtoffer gegaan. Ik zag dat hij naast het spoor lag en dat het ambulancepersoneel zich met hem bezighield. Op dat moment was het ambulancepersoneel bezig bij het slachtoffer een slangetje in zijn neus en mond aan te brengen. Ik zag voorts dat hij een forse hoofdwond had, maar had de indruk dat hij nog leefde en dat hij dus zo snel mogelijk naar het ziekenhuis moest worden overgebracht. Ik heb het ambulancepersoneel geholpen door een zak met infuusvloeistof boven het slachtoffer beet te houden. Ik denk dat het na mijn komst nog 2 à 3 minuten heeft geduurd voordat het slachtoffer naar het ziekenhuis werd vervoerd. Ik vond dat hij er niet best aan toe was en dacht dan ook dat hij het niet zou overleven.

Zoals ik al heb gezegd waren de collega's van het regionale politiekorps (...) al aanwezig en bezig met het onderzoek naar de toedracht. Zij waren dus belast met het onderzoek naar de aanrijding. Onze komst was verzocht, omdat wij vanuit ons werk bij de spoorwegpolitie ondersteuning konden bieden met onze kennis van de regels van het spoorwegverkeer.

(...)

U houdt mij de door mij gemaakte mutatie in het dag- en nachtrapport van 6 november 2000 voor waarin een aanvulling staat vermeld over een mededeling van het bureau

slachtofferhulp over het verzoek tot contact met de nabestaanden. Ik denk dat ik op de hoogte ben geweest van die wens. Ik heb echter de laatste aanvulling er niet bij gezet. Ik kan mij althans niet herinneren dat ik dat erbij heb gezet.

Ik werk 15 jaar bij de spoorweggpolitie. Ik denk dat er iedere dag wel ergens een zelfdoding plaatsvindt op het spoor. Ik maak het zelf soms een keer in de maand, maar ook wel eens drie keer op een dag mee. Wij ontvangen geen hulpverlening vanuit de organisatie na dergelijke ongevallen. De laatste jaren bestaat er wel een mogelijkheid om een gesprek te voeren met een derde over de verwerking van dergelijke ongevallen. Ik heb soms wel behoefte aan een gesprek gehad, maar dat hangt sterk af van de gebeurtenis. Ik heb van dit ongeval niet lang last gehad. Wat mij nog wel bezighoudt, is de onduidelijkheid of het nu een ongeluk was of een zelfdoding.

Ik heb echter nog nooit meegemaakt dat ik door nabestaanden ben benaderd voor een gesprek over het ongeval. Intern is er binnen de spoorweggpolitie niets geregeld over hoe om te gaan met dit soort verzoeken.

U houdt mij de brief van 27 februari 2003 voor die ik samen met mijn collega W. aan de Nationale ombudsman heb geschreven, en waarin wij de redenen aanvoeren waarom geen gesprek is gevoerd met de nabestaanden. U vraagt mij waarom ik heb geweigerd een gesprek aan te gaan met de nabestaanden. Ik heb dat toen niet gewild omdat ik daaraan geen behoefte had. Ik weet niet precies waarom ik op dat moment het gesprek heb geweigerd. Ik heb de brief samen met mijn collega W. opgesteld. Hierin hebben we de redenen achteraf vermeld. Wij hebben daarover toen pas nagedacht en zijn zo tot de formulering daarvan gekomen.

Ik weet mij nog wel te herinneren dat kort na het gebeuren diverse malen met ons is gebeld en dat diverse collega's mensen over deze zaak hebben gesproken zonder dat ik en mijn collega W. daarbij zijn betrokken. Op enig moment wilde ik er dan ook niets meer mee te maken hebben.

Ik heb in het kader van dit onderzoek diverse stukken gezien die mijn collega's hebben opgemaakt. Ik heb onder meer een brief gezien waarin het slachtoffer Sm. werd genoemd in plaats van Jeroen. Ik schaam mij voor die onzorgvuldigheid.

U vraagt mij of ik ooit telefonisch of op een andere wijze contact heb gehad met de heer S. U deelt mij mee dat enkele ambtsberichten vermelden dat dit wel het geval is geweest. Ik kan u meedelen dat dit niet klopt. De naam B. zegt mij wel iets. Waarschijnlijk heb ik haar wel gesproken. Maar of zij nu van slachtofferhulp was of van de pers, weet ik niet meer. Wanneer ik haar heb gesproken, weet ik ook niet. Ik heb in ieder geval geen contact met haar gezocht. Zij moet mij hebben gebeld."

G. verklaring betrokken ambtenaar W.

1. Betrokken politieambtenaar W. verklaarde op 8 april 2003 tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"Ik weet mij de zaak waarover u mij wilt spreken nog wel te herinneren.

Wij zijn toen naar aanleiding van een oproep van de meldkamer ter plaatste gegaan bij een aanrijding tussen een fietser en een locomotief. Mijn collega N. en ik troffen op de plaats van het ongeval een ambulance en collega's van de regiopolitie (...) aan. Het betrof hier een aanrijding op de zogenoemde VAM-lijn die geen hoofdspoor is. Ik zag daar een fiets op de grond liggen en maakte de inschatting dat iemand onder de trein was terechtgekomen. Ik heb bij de plaats van de aanrijding gepraat met een vrachtwagenchauffeur, maar die had het niet zien gebeuren.

Ik heb mij niet bemoeid met het slachtoffer en heb hem alleen op een afstand zien liggen. Hij lag in het spoor. Mijn collega N. is bij de brancard aanwezig geweest. Ik heb wel gezien dat het slachtoffer kort na onze komst naar het ziekenhuis is vervoerd.

Ik weet mij nog te herinneren dat de overige betrokkenen binnen zaten in een pand tegenover de plaats van het ongeval op de Savorin Lohmannstraat. De regiopolitie had al de machinist en een getuige gehoord. Ik heb later gehoord dat de verklaringen niet bij de regiopolitie waren verwerkt en dat daarover vragen waren gesteld. Wij zijn een aantal uren bezig geweest met ons deel van de afhandeling van het ongeval. Ik heb ook vernomen dat een derde en niet de politie naar de ouders was gegaan. Ik heb de machinist niet gesproken.

Ik heb de volgende dag nog gebeld met de regiopolitie over de afloop. Zij lieten mij toen weten dat het slachtoffer inmiddels was overleden.

Onze taak als spoorwegpolitie is om op de plaats van een ongeval met spoorwegmaterieel de ogen en oren van de meldkamer te zijn. In dit geval was het geen druk spoor. In andere gevallen moeten we doorgeven hoe lang de afwikkeling gaat duren in verband met de doorgang van het spoorverkeer, we moeten regelen dat een en ander wordt opgeruimd en schoongemaakt voordat het spoor weer veilig kan worden gegeven. Dit was hier niet aan de orde.

De verdere afhandeling van dergelijke ongevallen gebeurt vaak door de regiopolitie. Zij seinen ook de ouders in en gaan mee naar het ziekenhuis.

(...)

Ik werk al meer dan 20 jaar bij de spoorwegpolitie. Ik ben bij veel dodelijke ongevallen geweest. Soms waren dat er drie op een dag. Hierbij waren normale aanrijdingen, maar ook zelfdodingen. Sommige zelfdodingen hebben een diepe indruk op mij gemaakt. Dit was een ongeval dat minder indruk op mij heeft gemaakt.

Wat betreft de hulpverlening naar ons toe, is er op dit moment sprake van een piketdienst vanuit de organisatie die ongevraagd ter plaatse komt bij dit soort ongevallen ten behoeve van ondersteuning van de collega's. Ik heb doorgaans niet veel last van dergelijke ongevallen. Je neemt er afstand van, werkt verder en gaat gewoon weer naar het volgende ongeval. Slechts een paar gevallen zijn me bijgebleven. Totdat de piketregeling er kwam, werd er onderling over de ervaringen gepraat. Volgens mij was er daarvóór niets geregeld op het gebied van opvang na het meemaken van dergelijke ongevallen.

Ik weet wel dat er in het algemeen een toename is van verzoeken om een gesprek met betrokkenen bij een spoorwegongeval. Het is mij echter nog nooit overkomen. Ik weet wel een geval waarbij nabestaanden met een machinist hebben gepraat.

Er is geen sprake van een protocol bij de spoorwegpolitie over hoe om te gaan met dit soort verzoeken. De regiopolitie handelt dit soort zaken meestal af.

Op uw vraag waarom ik heb geweigerd een gesprek aan te gaan met de heer S., deel ik u het volgende mee.

Ik wilde niet bij deze zaak betrokken worden. Als ik opheldering had kunnen geven en daarmee iemand had kunnen verder helpen, dan zou ik het hebben gedaan. In dit geval heb ik de jongen alleen maar van een afstand gezien en heb ik verder geen bemoeienis met Jeroen gehad. Hiernaast hebben ook de redenen in de brief van 27 februari 2003 aan de Nationale ombudsman een rol gespeeld.

Mijn chef heeft mij meegedeeld dat de heer S. ons wilde spreken. Ik heb toen gezegd dat ik dat niet wilde. Er is verder geen terugkoppeling geweest over hoe ik met zo'n verzoek had moeten omgaan.

Ik weet niet meer wanneer de heer S. het verzoek om een gesprek heeft gedaan.

U houdt mij de laatste aanvulling van onze mutatie in het dag- en nachtrapport van 6 november 2000 voor. Ik zie nu in het systeem dat die aanvulling op 21 februari 2002 is gedaan door mijn collega N. Ik overhandig u een uitdraai van deze mutatie.

Op uw vraag of ik de heer S. nog heb gesproken kan ik u meedelen dat ik mij kan herinneren dat ik ooit iemand over het ongeval aan de telefoon heb gehad die misschien de heer S. zou kunnen zijn geweest. Ik heb die persoon doorverwezen naar mijn chef. Ik weet niet zeker of dat de heer S. was. Verder heb ik nooit met iemand van slachtofferhulp gesproken.

U houdt mij de brieven voor die betrekking hebben op de interne klachtafhandeling binnen de spoorwegpolitie. Er is mij tijdens deze klachtbehandeling nooit gevraagd of ik contact had gehad met de heer S. Het klopt dus niet dat ik heb verklaard dat ik contact met hem heb gehad. Ik ben ook nooit direct betrokken geweest bij de klachtafhandeling. Ik wist wel

dat er iets liep, maar meer niet."

2. Nadat ambtenaar W. een verklaring had afgelegd, overhandigde W. aan de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een afschrift van een mutatie met dezelfde inhoud als de mutatie die verzoeker bij zijn verzoekschrift had meegestuurd. Deze door N. en W. opgemaakte mutatie bleek een op 21 februari 2001 gemaakte aanvulling te zijn op de mutatie van 6 november 2000 in het bedrijfsprocessensysteem van de Dienst spoorwegpolitie.

h. reactie verzoeker

Bij brief van 2 juni 2003 reageerde verzoeker onder meer als volgt:

"Even zitten twijfelen of ik door wel of niet te reageren nog iets kan toevoegen aan de feiten zoals ze voor me liggen. Veel vragen die bij mij sluimerden zijn door het horen van de betrokken ambtenaren verduidelijkt. Anderzijds zijn er ook weer nieuwe vragen bijgekomen maar meer in relatie tot het dossier 2002.08849 waarin U mijn klacht onderzoekt tot het regionale politiekorps Noord en Oost Gelderland. Desalniettemin zal ik mij in mijn reactie beperken tot de door U geformuleerde klachtonderdelen in deze zaak.

1) Weigering persoonlijk gesprek.

1.1. Door de weigering van de spoorwegagenten N. en W. om een persoonlijk gesprek aan te gaan ben ik uiteindelijk na diverse over en weer correspondentie bij U terechtgekomen. U heeft door Uw bevoegdheden dat gene wel kunnen doen dat mij niet gelukt is, namelijk het horen van N. en W. Niet de meest efficiëntste manier van handelen tussen burgers en overheid.

1.2. In beide verklaringen zoals ze bij U afgelegd zijn, zijn en waren beide agenten van mening, dat ze niets konden toevoegen aan datgene dat ik nog niet wist. Jammer dat ze die conclusie al op voorhand trokken en niet pas na een eventueel gesprek. Voor mij is aan de hand van de verklaringen van beide agenten veel duidelijk geworden.

(...)

1.3. Ik zal niet ingaan op de motivatie waarom ze een dergelijk gesprek geweigerd hebben, de afweging welk belang van mij of van beide spoorwegagenten meer gewicht in de schaal legt laat ik aan U over.

1.4. Vraag die ik mezelf voor wat betreft dit onderwerp nog wel eens gesteld heb, is of als de juiste gang van zaken gevolgd was, namelijk de klachtencommissie en daarna - afhankelijk van de uitkomst - de ombudsman of in dat traject van de klachtencommissie de richtlijnen ruimte hadden gegeven om alsnog - maar dan in het kader van klachtafhandeling - een gesprek te hebben met genoemde agenten.

2) Telefonisch contact met mij.

2.1. Van het horen van beide agenten betreffende dit onderwerp was ik blij verrast. Niet verrast voor wat betreft de uitkomst, tenslotte wist ik al dat genoemde contacten in ieder geval naar mij toe inderdaad niet gedaan zijn. Wel verrast, onbegrijpelijk is een beter woord dat beantwoording van klachten behandeld worden zonder tussenkomst van de mensen tegen wie de klacht speelt.

2.2. Denk voor U niet een voorwaarde om tot een beoordeling te komen of dit onderdeel gegrond dan wel ongegrond is, maar vindt het zelf jammer dat U naast de thans tot U beschikbare stukken niet beschikt over een verklaring van de heer G. naar aanleiding van het horen van beide agenten. Temeer daar de verklaringen van betrokken politieagenten en de heer G. lijnrecht op wezenlijke punten van elkaar afwijken.

3) Telefonisch contact met bureau slachtofferhulp

Zo resoluut de heer G. was in de stelling dat N. contact gehad heeft met Mevrouw B., zo duidelijk tegenovergesteld is de heer N., die in eerste instantie zelf ontkent de bewuste aantekening in het dossier gemaakt te hebben en het daarna weer een beetje afzwakt door te zeggen dat hij 'het zich in ieder geval niet meer herinneren kan'. Diezelfde vaagheid als het de vraag betreft of hij nu wel of niet contact met mevrouw B. gehad heeft. In dit verband wil ik nogmaals wijzen op de duidelijkheid die bureau slachtofferhulp naar mij bericht heeft in hun brief van 3 mei 2002."

Achtergrond

Artikel 14 van de Klachtenregeling Korps landelijke politiediensten van 3 maart 1994:

- "1. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst.
- 2. In het geval de klachtencommissie KLPD een advies uitbrengt over de afdoening van de klacht, wordt de klacht afgedaan binnen tien weken na ontvangst.
- 3. In het geval de afdoeningstermijn niet wordt gehaald, stelt de beheerder de klager en de ambtenaar schriftelijk in kennis van de redenen die daaraan ten grondslag liggen alsmede van de termijn waarbinnen afdoening alsnog te verwachten valt."