



Rapport

Datum: 6 februari 2004

Rapportnummer: 2004/037

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij door ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht is bejegend, nadat hij op 17 september 2001 aangifte had gedaan van mishandeling door medewerkers van het vervoersbedrijf Connexxion.

Hij klaagt er met name over dat:

ambtenaren hem meerdere malen hebben toegezegd hem terug te bellen over de stand van zaken van het onderzoek naar aanleiding van zijn aangifte, maar dit nooit hebben gedaan;

een met naam genoemde ambtenaar hem in een persoonlijk gesprek op 5 juli 2002 heeft gezegd: "als het je hier niet bevalt kan je beter in een ander land gaan wonen" en, toen verzoeker vertrok, "ga lekker in de sneltram zitten".

Beoordeling

I. Inleiding

Op 17 september 2001 deed verzoeker bij het regionale politiekorps Utrecht aangifte van mishandeling door enkele medewerkers van vervoersbedrijf Connexxion (zie Bevindingen, onder **A.1.**). Deze medewerkers zouden verzoeker op het kantoor van Connexxion hardhandig hebben aangepakt, nadat ze hem hadden meegenomen om hem over te dragen aan de politie. Verzoeker zou zonder geldig afgestempeld vervoersbewijs in een sneltram hebben plaatsgenomen en zich vervolgens hebben verzet tegen het opleggen van een boete.

Op 5 april 2002 heeft verzoeker telefonisch contact opgenomen met het regionale politiekorps Utrecht om te worden geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot zijn aangifte. De politie deelde hem mee dat er, nu ten aanzien van de gebeurtenissen de lezingen tegenover elkaar stonden, geen gevolg zou worden gegeven aan zijn aangifte.

Bij brief van 23 juni 2002 diende verzoeker bij het regionale politiekorps Utrecht een klacht in over de wijze waarop hij met betrekking tot zijn aangifte was behandeld. Naar aanleiding van zijn klacht vond er op 5 juli 2002 een gesprek plaats tussen verzoeker en betrokken ambtenaar R. Verzoeker heeft in dit gesprek zijn ongenoegen geuit over de wijze waarop hij door het politiekorps is behandeld. Verzoeker was niet tevreden met het verloop en de uitkomst van dit gesprek en heeft zich tot de Nationale ombudsman gewend.

II. Ten aanzien van de belofte verzoeker terug te bellen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht meerdere malen hebben toegezegd hem terug te bellen over de stand van zaken van het onderzoek naar aanleiding van zijn aangifte, maar dit nooit hebben gedaan.
2. De korpsbeheerder acht de klacht gegrond. De korpsbeheerder heeft onder meer aangegeven dat, in overleg met de hulpofficier van justitie L., was besloten dat de aangifte van verzoeker niet verder zou worden behandeld, maar dat daarna door deze medewerkers was verzuimd telefonisch dan wel schriftelijk, verzoeker hiervan op de hoogte te stellen. Eén en ander is duidelijk verwoord in de afdoeningsbrief van districtschef W. van 28 augustus 2002 (zie Bevindingen, onder A.8.). Volgens de korpsbeheerder geeft de districtschef in genoemde brief duidelijk aan dat is gebleken van een omissie van de kant van de politie. De korpsbeheerder sluit zich aan bij dit standpunt van de districtschef.
3. In de hierboven genoemde brief van de districtschef staat onder meer het volgende vermeld: "De standaard werkwijze is dat de aangever schriftelijk van deze beslissing in kennis wordt gesteld. In uw geval is dat niet gebeurd. Hierdoor had u op 17 mei 2002 nog steeds niets vernomen over de afhandeling van uw zaak. Dit is een omissie onzerzijds. Op dit punt acht ik uw klacht dan ook gegrond. Voor het feit dat u geen bericht heeft ontvangen over het verloop c.q. de afloop van uw zaak bied ik u mijn excuses aan."
4. Ingevolge de Aanwijzing slachtofferzorg (zie Achtergrond) geeft de politie het slachtoffer algemene informatie over de gang van zaken volgend op de aangifte. Bovendien vraagt de politie het slachtoffer uitdrukkelijk of hij van de gang van zaken volgend op de aangifte op de hoogte wenst te worden gehouden, hetgeen de politie opneemt in het proces-verbaal dan wel in een bijlage bij het proces-verbaal. Indien het slachtoffer heeft aangegeven op de hoogte te willen worden gehouden over de gang van zaken volgend op de aangifte, geeft de politie het slachtoffer informatie over het verloop van de zaak tot en met de afsluitende inzending van het proces-verbaal.
5. Gebleken is dat er van een adequate informatie over de gang van zaken volgend op de aangifte van verzoeker geen sprake is geweest. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat dit niet juist is.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de opmerkingen

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat betrokken ambtenaar R. hem in het persoonlijk gesprek op 5 juli 2002 heeft gezegd: "als het je hier niet bevalt kan je beter in een ander land gaan wonen" en, toen verzoeker vertrok, "ga lekker in de sneltram zitten".
2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. Volgens de korpsbeheerder heeft R. verklaard geen van de uitlatingen te hebben gedaan zoals die door verzoeker zijn

verwoord. Op 5 juli 2002 verliep het gesprek met R. niet naar wens waarop verzoeker besloot om op te stappen. R. heeft verzoeker tot de deur vergezeld en verzoeker nog een prettige dag toegewenst. Vervolgens heeft verzoeker telefonisch contact gezocht met betrokken ambtenaar M. van de wijkrecherche. Tijdens dit gesprek maakte verzoeker opmerkingen over de tolerantie van de Nederlanders (zie Bevindingen, onder **A.5.**). Naar aanleiding daarvan vroeg M. hem waarom hij naar Nederland gekomen was. Volgens de korpsbeheerder is het mogelijk dat verzoeker deze twee gesprekken heeft verward.

3. Verzoeker heeft in reactie op het standpunt van de korpsbeheerder aangegeven dat het "belachelijk is om te stellen dat ik beide gesprekken door elkaar zou hebben gehaald".

4. Betrokken ambtenaar R. heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaard dat het gesprek met verzoeker op 5 juli 2002 bijna drie kwartier heeft geduurd. Volgens R. begon het gesprek heel normaal, waarbij hij verzoeker uitleg gaf over de procedure. Nadat R. verzoeker had aangehoord, heeft hij hem onder meer aangegeven welk advies hij aan het management van het district zou voorleggen. Verzoeker begon toen, aldus R., te vertellen hoe slecht het is in Nederland, en dat het in Engeland veel beter is geregeld. Verzoeker zei dat in Nederland niets in orde was. R. had hierop bevestigend, noch ontkennend gereageerd. R. had zeker niet gezegd dat verzoeker beter naar een ander land kon gaan als het hem hier niet beviel. Volgens R. werd verzoeker kwaad, omdat hij het niet eens was met het advies. Omdat verzoeker boos werd heeft R. op enig moment gezegd dat ze het gesprek beter konden beëindigen. R. heeft niet gezegd dat verzoeker maar in de sneltram moest gaan zitten, aldus R.

5. Over de feitelijke toedracht lopen de lezingen uiteen. Achteraf is niet meer vast te stellen wat er over en weer is gezegd. Er zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan de ene lezing meer aannemelijk moet worden geacht dan de andere. De Nationale ombudsman onthoudt zich om die reden ten aanzien van dit klachtonderdeel van een oordeel.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht) is gegrond, terwijl de Nationale ombudsman zich van een oordeel onthoudt ten aanzien van de opmerkingen die zouden zijn gemaakt.

Onderzoek

Op 20 september 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. uit Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps te Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder

van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Utrecht over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Eén betrokken ambtenaar werd telefonisch gehoord.

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

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

Noch verzoeker noch de betrokken ambtenaar gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 17 september 2001 deed verzoeker aangifte van mishandeling door enkele medewerkers van het vervoersbedrijf Connexxion. In het proces-verbaal van aangifte, opgemaakt door betrokken ambtenaar P., staat onder meer het volgende vermeld:

"Ik doe aangifte van mishandeling door meerderen gepleegd. Het geweld dat op mij werd uitgeoefend veroorzaakte pijn en letsel. Ik verklaar u daarover het volgende.

Op vrijdag 14 september 2001 omstreeks 18.10 uur ben ik ingestapt in de tram (...). Ik had een strippenkaart bij mij en ik ben op de hoogte van het feit dat als ik gebruik wil maken van de tram dat ik moet stempelen. Ik ben dat echter vergeten (...). Ik denk dat ik vergeten ben te stempelen omdat ik afgelopen dinsdag een behoorlijk zwaar ongeluk heb gehad waardoor ik nogal van slag ben.

Toen de tram stopte bij de tramhalte (...) zag ik dat er tramcontroleurs richting de tram kwamen lopen. (...). Ik realiseerde dat ik was vergeten te stempelen en wilde dit alsnog doen. (...) Ik hoorde dat een van de controleurs tegen mij zei, je bent te laat. Volgens mij was ik niet te laat maar precies op tijd. Ik hoorde dat de controleur vervolgens tegen mij zei: "Je krijgt een boete van f 60, ga je meewerken, of niet?" Ik zei vervolgens tegen de controleur die mij aansprak, nee. U vraagt aan mij waarom ik niet mee wilde werken. Ik

verklaar u dat ik vond dat ik precies op tijd was met stempelen en dat hij verkeerd zat. De controleur zei vervolgens tegen mij: "Je bent aangehouden en ik moet de politie bellen." Ik liep vervolgens samen met drie controleurs vanuit de tram richting hun kantoor (...). Ik denk dat dit omstreeks 18.30 uur gebeurde. (...)

Toen ik had plaatsgenomen in het kantoor van Connexxion voelde ik me bedreigd en geïntimideerd. (...) Ik denk dat er totaal wel 7 controleurs binnen waren. (...) Ik was zo boos dat ik bedreigingen heb geuit. Ik heb tegen de controleur die mij had aangehouden ongeveer vijfmaal gezegd dat ik hem zou pakken. Ik heb dit ook tegen andere controleurs gezegd. Later toen de politie erbij was heb ik deze bedreigingen herhaald. (...) Ik rende vervolgens richting de deur die toegang verschafte tot buiten. (...) Ik was het zo zat en ik wilde gewoon naar huis. Ik kreeg de kans niet om naar buiten te lopen want de deur werd geblokkeerd door een van de controleurs. (...) Ik voelde en zag vervolgens dat een controleur mij vastpakte bij mijn kleding ter hoogte van mijn keel. Ik voelde en zag dat er nog twee controleurs mij vastpakten en ik werd in ieder geval door twee man tegen de grond gewerkt. Toen ik op de grond lag voelde ik dat een controleur zijn arm hard op mijn nek duwde zodat ik niet meer omhoog kon komen. Een andere controleur draaide mijn rechterarm om en legde deze arm achter op mijn rug. Ik lag op dat moment op mijn buik. Ik voelde op dat moment dat mijn nek zeer deed en ik dacht dat mijn rechterarm werd gebroken. Dit deed heel zeer. Ik deed niets terug. Ik zei alleen maar, oké, oké rustig maar. Ik werd vervolgens door de controleurs die mij vasthielden omhoog gebracht en ik werd in een stoel gezet. Eén van de controleurs (...) zei tegen mij: "Ik wil nu niets meer van je horen." Hij zei ook tegen mij dat ik mijn bek moest houden tot de politie kwam (...) Ik antwoordde niet en ik heb rustig gewacht op de politie.

Omstreeks 19.00 uur arriveerde de politie en hebben zij geluisterd naar wat ik en de controleurs te vertellen hadden. Vervolgens is de bekeuring uitgeschreven. (...) Ik ben gewond en vernederd en behandeld als een zwartrijder terwijl ik had gestempeld op het moment dat de controleurs de tram binnenkwamen."

2. Op 5 april 2002 nam verzoeker telefonisch contact op met de politie om te worden geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot zijn aangifte. In het mutatierapport dat door betrokken ambtenaar M. naar aanleiding van dit telefoongesprek is opgemaakt, staat onder meer het volgende vermeld:

"Hem verteld dat er gesprekken waren geweest met de andere betrokkenen (Connexxion controleurs). Hem verteld dat zijn verklaring niet geheel overeenkomt met de andere betrokkenen. T. vond dat de andere partij alleen maar politieagentje wilde spelen. Hij zat in de tram en was in slaap gevallen. Daarom was hij vergeten te stempelen. Vervolgens hem geconfronteerd met het gegeven dat hij bij het instappen moet stempelen, vertelde hij dat niet geweten te hebben. Hij reisde namelijk nooit met de tram. Had wel een strippenkaart gekocht doch wist niet hoe e.e.a. werkte. Hij was al pratend met een vrouw de tram ingestapt en vervolgens in slaap gevallen. Hij kwam van zijn werk en was moe. Tijdens het

gesprek noemde hij de andere partij een stelletje "klootzakken". Hij vertelde inderdaad weg gelopen te zijn in het kantoor, omdat hij het belachelijk vond wat er gebeurde. Na hem nogmaals uitgelegd te hebben dat de andere partij een iets andere lezing gegeven heeft over het gebeuren begon hij het gedrag van de Nederlanders en van het land in zijn algemeen te bekritisieren. De Nederlanders waren niet tolerant en gastvrij. Als buitenlander (T. komt uit Engeland) merkte hij dat. Men doet zich wel voor als tolerant en gastvrij, maar dat is Nederland en zijn inwoners niet. Aldus T.

Hij vertelde verder, nu wij niets doen voor hem, zelf wel wat te zullen ondernemen. Op de vraag hoe hij dit wilde doen, vertelde hij dat nog wel te zullen bekijken. Na dit driemaal gevraagd te hebben, vertelde hij met zijn advocaat te zullen overleggen. Hem geadviseerd geen persoonlijke wraak te nemen. Hierop antwoordde hij dit niet te doen, maar een aanpak middels zijn advocaat te bedoelen."

3. In een op 17 mei 2002 door betrokken ambtenaren D. en J. opgemaakte mutatie staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van een lang slepend conflict tussen aangever T. en controleurs van Connexxion was aangever voornemens een klacht in te dienen over de afhandeling van zijn zaak. Gaande het gesprek kwam T. echter tot de overtuiging dat de politie zijn werk goed had gedaan zodat alleen nog een klacht overbleef tegen Connexxion. Rapp. hebben verder advies gegeven en hebben daarin bemiddeling aangeboden hetgeen hij op prijs stelde. Na het gesprek ging T. tevreden naar huis en zal mogelijk nog contact met rapp. opnemen om met de chef van de betrokken VIC,s een eindgesprek te hebben."

4. Bij brief van 23 juni 2002 diende verzoeker bij betrokken ambtenaar V. van de politie Utrecht een klacht in over de behandeling van zijn aangifte. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Ongeveer 9 maanden geleden stapte ik in Utrecht op de sneltram (...) en vergat te stempelen toen ik instapte. Ik had wel een strippenkaart bij me. In (...) kwamen een aantal controleurs de tram in. Ik realiseerde me ineens dat ik vergeten had om te stempelen en deed het alsnog, voordat de controleurs in de tram stapten. In mijn ogen was ik op tijd, de controleur vond het te laat. Ik werd gesommeerd mee te werken en toen ik dit weigerde, werd ik meegenomen naar hun kantoor. Daar werden mijn spullen afgepakt en ik werd daar grof behandeld, met zogenaamd aangepast geweld.

Ik heb hiervan aangifte gedaan en het heeft zeker 7 maanden geduurd voordat de politie in Nieuwegein met de conclusie kwam dat ze niets konden doen. In de 7 maanden heb ik vaak gebeld om mijzelf op de hoogte te stellen van de vorderingen en ben ook regelmatig langs geweest op het bureau. Mij werd steeds verteld dat ik terug gebeld zou worden, wat nooit gebeurde.

Ik ben erg teleurgesteld in de politie in Nederland en heb weinig vertrouwen meer in de ondersteuning van de politie. Ik ben in de steek gelaten. (...) Ik heb nog een gesprek gehad met de wijkagent en agent D., maar dat loste weinig op. Alleen excuses over onderbezetting en te weinig personeel.

Met zo'n systeem heb je als burger geen poot om op te staan. Het lijkt erop dat de politie de sneltram ondersteunt in plaats van het slachtoffer. Ik ben een Engelsman hier in Nederland en op deze manier lijkt het mij geen goed voorbeeld voor de relatie tussen beide landen.

Ik zou graag deze zaak tot een goede oplossing brengen, want ik ben slachtoffer en heb nog steeds het gevoel alsof ik de schuldige ben. Ik wil graag met alle partijen om de tafel zitten, met Connexxion, de politie en ik. Ondanks alles ben ik nog steeds een betalende klant en zo ga je in mijn ogen niet met je klanten om. Ik ben vergeten om te stempelen en dat is een menselijke fout."

5. Op 5 juli 2002 had verzoeker naar aanleiding van zijn klacht een gesprek met betrokken ambtenaar R. van het regionale politiekorps Utrecht. In een memo, naar aanleiding van dit gesprek opgemaakt door R., staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van de klachtbrief van T. (...) heb ik hem op vrijdag 5 juli 2002 te 13.30 uur uitgenodigd voor een gesprek. In het gesprek heb ik hem gevraagd wat precies zijn klacht tegen de politie van Nieuwegein is. Hij antwoordde daarop dat hij door de mensen van Connexxion mishandeld is en dat hij daar aangifte van gedaan heeft. Hij vindt dat we aan de hand van zijn aangifte de daders moeten arresteren. Ik heb T. uitgelegd dat de aangifte, alsmede de bevindingen van de collega's B., Br., D., J., M., zijn beoordeeld door de hulpofficier van justitie en dat deze vervolgens heeft besloten de zaak niet in behandeling te nemen.

Daar heeft de politie het niet bij gelaten maar de collega D. heeft nog geïnvesteerd in een lang gesprek met T. D. heeft T. zelfs nog aangeboden om een gesprek te arrangeren met de mensen van Connexxion. T. zou daarover nadenken maar heeft niet meer gereageerd naar D. In plaats daarvan heeft hij een klachtbrief geschreven.

Ik heb T. gevraagd op welke wijze hij wel tevreden over de politie zou zijn. Hierop antwoordde hij dat dat alleen mogelijk was als wij de Connexxion medewerker zouden arresteren. Letterlijk zei hij: "Ik wil die eikel pakken. Maakt niet uit wat het kost".

Toen ik vervolgens vertelde dat ik de beslissing omtrent de aangifte niet wilde en kon veranderen maar graag met hem door wilde praten over het waarom, ontstak hij in woede. Hij riep dat de hele politie van Nieuwegein absoluut onbetrouwbaar was. Toen ik hem daarop vertelde dat een dergelijke mening me geen goede basis voor een gesprek leek stond hij op en maakte aanstalten om het bureau te gaan verlaten. Ik vroeg hem toen op

welke wijze hij verder nog een reactie op zijn brief wilde ontvangen. Hierop riep T. dat hij helemaal geen reactie meer wenste. Daarop verliet hij mijn kamer en liep het bureau uit. Gezien het bovenstaande en de onderliggende documenten lijkt het me verstandig om deze zaak hiermee als afgedaan te beschouwen."

6. Bij brief van 7 juli 2002, gericht aan de korpsleiding van de politie Utrecht, liet verzoeker zijn ongenoegen blijken over het gesprek dat hij op 5 juli 2002 met betrokken ambtenaar R. had gevoerd. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Ik werd vorige week gebeld door R. om een gesprek te hebben n.a.v. de bijgesloten brief. Ik had verwacht om een persoonlijk gesprek te hebben met V., maar omdat ik in Nieuwegein woon, is de brief waarschijnlijk doorgestuurd en werd ik dus uitgenodigd door R.

Ik heb dit gesprek dus afgelopen vrijdag, 5 juli 2002, gehad, maar ik heb niet het gevoel hier iets mee opgeschoten te zijn. Hij (R.; N.o.) nam mij niet serieus en adviseerde mij dat als ik het hier niet leuk vind hier in Nederland, moet je in een ander land gaan wonen (met andere woorden, ga terug naar je eigen land). Na deze opmerking leek het mij niet zinvol dit gesprek voort te zetten en ben ik weg gegaan. Op weg naar de deur zei hij: "ga lekker op de sneltram zitten." Ik vind dit buitengewoon beledigend en de laatste opmerking getuigen van weinig sympathie en tact.

(...)

Volgens mij heeft R. de brief niet gelezen en was niet op de hoogte van mijn situatie. Hij gaf mij de indruk dat ik bezig was dat ik misbruik maakte van zijn tijd. Deze man was geen sympathieke man en had er duidelijk geen zin in om naar mij te luisteren. Ik wil dat er naar mij geluisterd wordt en serieus genomen worden."

7. Op 19 augustus 2002 heeft verzoeker een gesprek gevoerd met betrokken ambtenaar Bo. van het regionale politiekorps Utrecht. In het verslag van dit gesprek, op 6 september 2002 opgemaakt door Bo., staat onder meer het volgende vermeld:

"Rapporteur heeft op 19 augustus een gesprek gehad met T. en daarin uitgelegd dat het niet informeren van betrokkene over de afdoening van de zaak onjuist is geweest en heeft daarvoor haar excuses aangeboden. T. heeft hierop weer tevreden het pand verlaten. Afdoeningsbrief verzonden door W."

8. Bij brief van 28 augustus 2002 ontving verzoeker een reactie van districtschef W. op zijn op 23 juni 2002 ingediende klacht. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van de door u d.d. 23 juni 2002, via V., korpschef van de Politie Regio Utrecht, ingediende klacht, deel ik u mede dat hiernaar een onderzoek is ingesteld door R., assistent chef Noodhulp van het district Lekstroom en Bo., plaatsvervangend districtschef

van het district Lekstroom.

Uw klacht betreft samengevat het onderstaande punt:

Op 17 september 2001 heeft u aangifte gedaan van mishandeling door medewerkers van Connexxion. In uw brief spreekt u uw ongenoegen uit over het feit dat u daarna nooit meer iets over het vervolg van uw zaak heeft vernomen. Uw vertrouwen in de politie is hierdoor ernstig geschaad.

Uit het onderzoek is het volgende gebleken:

Op 5 juli 2002 heeft u naar aanleiding van deze klacht een gesprek gehad met R. Hij wilde tijdens dit gesprek graag uitleg geven over het verloop van de zaak. Aangezien het gesprek helaas niet naar wens verliep, heeft u het gesprek voortijdig beëindigd.

Vervolgens diende u op 7 juli 2002 een nieuwe klacht in bij V., waarin u uw ongenoegen uitsprak over het gesprek dat u met R. had gehad. U gaf aan niets meer met de politie van Nieuwegein te maken te willen hebben.

Op 23 juli 2002 heeft u telefonisch gesproken met Bo. Zij wilde naar aanleiding van uw ervaringen een afspraak met u maken. U gaf te kennen echter eerst op vakantie te gaan, maar wel bereid te zijn om na uw vakantie langs te komen. Dit resulteerde in een gesprek op 18 augustus 2002. In dat gesprek is u door Bo. toegelicht dat uit een door haar ingesteld onderzoek het volgende is gebleken.

Op 17 september 2001 heeft u aangifte gedaan van mishandeling door medewerkers van het vervoersbedrijf Connexxion. Op 26 september 2001 heeft een medewerker van de wijkrecherche van de politie Nieuwegein over de toedracht van het incident gesproken met de medewerkers van Connexxion. Uw lezing en die van deze medewerkers blijken op cruciale onderdelen af te wijken. Hierdoor is de exacte toedracht van het incident moeilijk te achterhalen. De medewerker van de wijkrecherche heeft vervolgens overleg gepleegd met de hulpofficier van Justitie, L. Deze laatste is bevoegd om te beslissen over de afdoening van een zaak. Op basis van de beschikbare informatie heeft hij beslist om het onderzoek stop te zetten, omdat er naar zijn oordeel geen wettig en overtuigend bewijs was.

Uit het onderzoek is het volgende gebleken:

De standaard werkwijze is dat de aangever schriftelijk van deze beslissing in kennis wordt gesteld. In uw geval is dat niet gebeurd. Hierdoor had u op 17 mei 2002 nog steeds niets vernomen over de afhandeling van uw zaak. Dit is een omissie onzerzijds. Op dit punt acht ik uw klacht dan ook gegrond.

Voor het feit dat u geen bericht heeft ontvangen over het verloop c.q. de afloop van uw zaak bied ik u mijn excuses aan. Verder betreur ik het dat uw gesprek met R. u niet tevreden heeft gestemd.

Tenslotte hoop ik dat u in de toekomst positievere ervaringen zult hebben met de politie van Nieuwegein, zodat uw vertrouwen in de politie weer kan worden hersteld."

B. Standpunt verzoeker

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

2. In zijn verzoekschrift van 18 september 2002 staat onder meer het volgende vermeld:

"Mijn probleem was in de eerste instantie met het vervoersbedrijf Connexxion. Ik ben door de controleurs (...) onheus en met geweld behandeld. Ik heb hierover aangifte gedaan bij de politie in Nieuwegein. Deze hebben ruim 7 maanden gedaan over een onderzoek m.b.t. deze aangifte. In deze 7 maanden heb ik vaak gebeld en ben ik regelmatig in het politiebureau geweest om mijzelf op de hoogte te stellen van de vorderingen in deze zaak. Ik zou steeds teruggebeld worden, wat niet gebeurde. De zaak werd ondertussen overgedragen aan iemand anders die dan weer niet bereikbaar of aanwezig was. Kortom het kostte mij vele slapeloze nachten. Uiteindelijk kreeg ik een gesprek met degene die mijn aangifte heeft behandeld. Hij kon verder niets doen en bood mij aan om aan de tafel te gaan zitten met de woordvoerder van Connexxion en hemzelf. Dat was geen oplossing. Ik heb hierna nog een aantal gesprekken gehad met de politie in Nieuwegein, maar het lost niets op. Ik krijg alleen maar excuses en verhalen over de drukte van de politie. Het laatste gesprek verliep zeer grof en toen kreeg ik pas te horen dat het O.M. geen aanleiding zag om verder te gaan met mijn aangifte, zonder dat er ook maar iets met mij overlegd is. Dat was ongeveer 8 maanden na mijn aangifte. Hoe kan dat nou? Ik had dit ook meteen moeten horen in het eerste gesprek.

In dat laatste gesprek werd mij geadviseerd ergens anders te gaan wonen als het mij hier niet beviel en om gezellig in de sneltram te gaan zitten. Ik vond dit uitermate grof en heb een klacht ingediend bij de korpsleiding. Na aanleiding hiervan kreeg ik een gesprek met een speciale functionaris in dienst voor dat soort problemen. Zij was de eerste die luisterde en bij wie ik me serieus genomen voelde. Ook bood zij namens de politie voor een aantal zaken haar excuses aan, maar ik houd hier toch een vervelend gevoel aan over. Bovendien is er niets opgelost en laat de politie mij in de kou staan. Mijn vertrouwen in de politie Nieuwegein is weg."

3. In aanvulling op zijn verzoekschrift schreef verzoeker de Nationale ombudsman bij brief van 25 oktober 2002 onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van mijn klacht heb ik een gesprek gehad met R.

(...)

Het gesprek verliep nogal grof. R. zei mij aan te willen klagen voor smaad, vanwege mijn opinie dat de politie in Nieuwegein niets doet. Hij was flink geïrriteerd en ik had het gevoel dat dit gesprek niets zou opleveren. Tijdens het gesprek deelde R. mij mede dat de officier van justitie had besloten mijn zaak stop te zetten. Dit hoorde ik voor het eerst. Ook zei hij "als het je hier niet bevalt kan je beter in een nader land gaan wonen". Mijn reactie was: "hoe kan je dat zeggen".

Op 17 september 2001 heb ik aangifte gedaan en na veel persoonlijk en telefonisch contact kreeg ik pas op 17 mei 2002 een gesprek over mijn aangifte.

(...)

Ik vind dat de politie te weinig actie heeft ondernomen en teveel heeft gepraat. Ik heb het gevoel dat mijn aangifte niet serieus werd genomen. Tijdens de gesprekken die ik heb gehad werd ik steeds geconfronteerd met allerlei excuses en smoesjes over gebrek aan personeel, te weinig goede politieagenten, teveel jonge onervaren agenten met te weinig levenservaring en slechte omgang met burgers.

Mijn vertrouwen in de politie is mede door het bovenstaande behoorlijk geschaad. Ik heb het gevoel dat de politie mij in de kou laat staan doordat mijn aangifte niet serieus is genomen en ik overal achteraan heb moeten bellen en informeren."

C. Standpunt korpsBeheerder

1. Op 28 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman de reactie van de korpsbeheerder op de klacht van verzoeker. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Op 3 januari jl. heb ik uw brief ontvangen, waarin u bericht dat u de klacht van T. in onderzoek heeft genomen. Hierover kan ik u het volgende berichten. Naar aanleiding van uw brief heb ik de betrokken districtschef van Lekstroom, W., verzocht nader op de klacht in te gaan.

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij door ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht is bejegend, nadat hij op 17 september 2001 aangifte had gedaan van mishandeling door medewerkers van het vervoersbedrijf Connexxion. Hij klaagt er met name over dat:

ambtenaren hem meerdere malen hebben toegezegd hem terug te bellen over de stand van zaken van het onderzoek naar aanleiding van zijn aangifte, maar dit nooit hebben gedaan;

Gezien het feit dat de verklaring van verzoeker niet werd gestaafd door de verklaringen van alle overige betrokkenen, zijnde de medewerkers van Connexxion en de aanhoudende politiemedewerkers, is in overleg met de hulpofficier van justitie L., besloten dat de medewerkers van de wijkrecherche van Nieuwegein de aangifte van verzoeker tegen Connexxion niet verder zouden behandelen. Daarna is door deze medewerkers, telefonisch dan wel schriftelijk, verzuimd verzoeker hiervan op de hoogte te stellen. Eén en ander is duidelijk verwoord in de afdoeningsbrief van de districtschef Lekstroom d.d. 28 augustus 2002. In genoemde brief geeft de districtschef dan ook duidelijk aan dat is gebleken van een omissie van de kant van de politie. Ik sluit mij aan bij het eerder ingenomen standpunt van de districtschef.

een met naam genoemde ambtenaar hem in een persoonlijk gesprek op 5 juli 2001 heeft gezegd "als het je hier niet bevalt kan je beter in een ander land gaan wonen " en toen verzoeker vertrok, "ga lekker in de sneltram zitten ".

Op 5 juli 2002 verliep het gesprek met R. niet naar wens waarop verzoeker besloot om op te stappen. R. heeft verzoeker tot de deur vergezeld en verzoeker nog een prettige dag toegewenst. R. heeft verklaard geen van de uitlatingen te hebben gedaan zoals door verzoeker wordt verwoord. Op 5 april 2002 heeft verzoeker telefonisch contact gezocht met M. van de wijkrecherche. Tijdens dit gesprek maakte verzoeker opmerkingen over de tolerantie van de Nederlanders (zie BPS mutatie d.d. 5 juli 2002, Bevindingen, onder A.5.;N.o.). Naar aanleiding daarvan vroeg M. hem waarom hij naar Nederland gekomen was. Mogelijk dat verzoeker deze twee gesprekken in gedachten heeft verwisseld. Uit de gestelde vraag door M. kan ik niet afleiden dat verzoeker onheus bejegend is. De toon die gebruikt is bij de vraagstelling is een subjectieve beleving van verzoeker. Zonder afbreuk te willen doen aan de beleving van verzoeker, acht ik dit onderdeel van de klacht gelet op bovenstaande ongegrond.

Daar waar de politie in gebreke is gebleven zal de districtschef dit in de vergaderingen van het Managementteam en het Operationeel Overleg onder de aandacht brengen en de diverse chefs verzoeken deze punten tijdens hun afdelingsvergadering aan de orde te stellen teneinde herhaling te voorkomen."

2. In een bij de brief van de korpsbeheerder gevoegde rapportage, naar aanleiding van het onderzoek bij de Nationale ombudsman opgemaakt door districtschef W., staat onder meer nog het volgende vermeld:

"Op verzoek van T. heeft op 17 mei 2002 een gesprek plaatsgevonden met de wijkagent J. en wijkrechercheur D. Tijdens dit gesprek is voorgesteld dat T. een gesprek zou aangaan met S. van Connexxion. Hij vond dit een goed idee en binnen 14 dagen zou hij aan D. doorgeven of hij van dit voorstel gebruik wilde maken. Hij heeft hier echter nooit meer over teruggebeld. Toevallig zag D. hem op 5 juli 2002 in gesprek zitten met R. D. sprak hem aan op het eerder gedane voorstel. T. antwoordde dat hij het voorstel had overwogen maar

geen gesprek wilde met S. Hij was van mening dat er maatregelen genomen moesten worden tegen de betreffende medewerkers van Connexxion.

Het gesprek met R. verliep vervolgens niet naar wens waarop T. besloot om op te stappen. R. heeft hem tot de deur vergezeld en hem nog een prettige dag toegewenst. Hij heeft niet de uitlatingen gedaan zoals door T. worden beweerd."

D. Reactie verzoeker

Op 8 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een reactie van verzoeker op het standpunt van de korpsbeheerder. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Met het stuk over persoonlijk gesprek met ambtenaar op 5 juli, ben ik het niet eens. Ik vond het gesprek met R. verlopen zoals ik u al eerder heb geschreven en R. heeft wel degelijk deze uitlatingen gedaan. Hij heeft mij inderdaad nog een prettige dag toegewenst maar gezien de eerdere opmerkingen, hechtte ik hier niet veel waarde aan.

Als iemand tegen mij zegt: "als het je hier niet bevalt kan je beter in een ander land gaan wonen" en bij mijn vertrek zegt: "ga lekker in de sneltram zitten", vat ik het feit dat hij mij nog een fijne dag toewenst als een sarcastisch bedoelde opmerking op. In de brief staat dit uit de context. Van het gesprek dat ik gehad zou hebben op 5-4-'02 met M. heb ik niets op papier en kan ik mij niet veel herinneren. Ik weet wel dat ik met iemand heb gesproken die een opmerking maakte over dat Nederlanders tolerante mensen zijn. Ik heb gezegd dat Nederlanders denken dat ze tolerant zijn, maar je moet hier als buitenlander wonen om te zien dat dit niet altijd zo is. Het is belachelijk om te stellen dat ik beide gesprekken door elkaar gehaald zou hebben.

In de bijlage staat dat op mijn verzoek er een gesprek heeft plaatsgevonden met 3 personen. Ik heb alleen met 2 personen gesproken, nl. met wijkrechercheur D. en wijkagent J. De laatste had weinig tijd en is maar ongeveer 5 minuten bij het gesprek geweest. D. stelde voor om met S. van Connexxion te gaan praten en hierover na te denken en de tijd hiervoor te nemen en hem over een aantal weken te bellen. Het is voor het eerst dat ik verneem dat er een limiet van 14 dagen gesteld is. Als ik met S. van Connexxion was gaan praten, had ik er niets mee opgeschoten, evenals D. die dit volgens zijn zeggen al eerder had gedaan en ook niets wijzer was geworden in zijn gesprek."

E. VERKLARING betrokken ambtenaar r.

In het kader van het onderzoek heeft betrokken ambtenaar R. op 15 augustus 2003 telefonisch tegenover een medewerkster van de Nationale ombudsman onder meer het volgende verklaard:

"Ik kan mij de zaak van T. herinneren. Hij had een klacht over medewerkers van Connexxion, en kwam daarover bij de politie klagen. Uiteindelijk heeft hij ook een klacht

over mij ingediend.

Ik kan mij herinneren dat het gesprek op 5 juli 2002 plaatsvond en dat het bijna drie kwartier heeft geduurd. Het gesprek begon heel normaal, waarbij ik hem vertelde wat de procedure was. Aan het begin van het gesprek heeft hij trouwens eerst nog even gesproken met mijn collega D., die toevallig voorbij kwam lopen. D. had de klacht eerder in behandeling gehad, en daarbij voorgesteld dat T. eerst naar het bureau zou komen om de zaak te bespreken. Echter, dat had T. niet gedaan, hij had ervoor gekozen om een schriftelijke klacht in te dienen, en ik kreeg die in behandeling.

Ik heb T. aangehoord. Ik heb hem tijdens het gesprek aangegeven wat mijn conclusie in deze was, en welk advies ik aan het management van het district zou voorleggen. Mijn advies is trouwens niet de uiteindelijke conclusie, want de districtschef doet klachten af op basis van een dergelijk advies. T. was het niet eens met mijn advies.

T. begon zelf te vertellen hoe slecht het is in Nederland, en dat het in Engeland veel beter is geregeld. Hij zei dat in Nederland niets in orde is. Ik heb helemaal niet op deze uitlatingen gereageerd. Niet bevestigend, maar ook niet ontkenkend. Ik heb zeker niet gezegd dat hij beter naar een ander land kan gaan als het hem hier niet bevalt. Hij werd wel kwaad, maar dat gebeurde omdat hij het niet eens was met mijn advies. Ik heb verder ook niets gezegd, waaruit hij zou kunnen afleiden dat ik wellicht impliciet bedoelde dat hij naar een ander land kon vertrekken. Omdat hij boos werd heb ik gezegd dat we het gesprek beter konden beëindigen. Ik heb hem naar de deur begeleid. Hij was op dat moment aan het schelden. Wat hij precies zei, kan ik me niet meer herinneren. Ik heb zeker geen opmerking gemaakt dat hij maar in de sneltram moest gaan zitten.

Mijn memo van 5 juli 2002 geeft goed aan wat er gebeurde tijdens het gesprek en hoe hij zich gedroeg. Ik heb hem wel nog gevraagd of hij nog een schriftelijke bevestiging wilde van het gesprek, maar dat wilde hij niet. Hij verliet uiteindelijk zelf de kamer en liep het bureau uit."

Achtergrond

Aanwijzing slachtofferzorg, Staatscourant 1999, nummer 141

"OPSPORING

1. Aangifte

De politie neemt op zorgvuldige wijze de aangifte van een slachtoffer op. (...).

De politie geeft daarbij aan het slachtoffer algemene informatie over de gang van zaken volgend op de aangifte (...) en vraagt uitdrukkelijk of het slachtoffer van de gang van zaken volgend op de aangifte op de hoogte wenst te worden gehouden.

De politie neemt in het proces-verbaal dan wel in een bijlage bij het proces-verbaal relevante informatie op over het slachtoffer met name of deze van de gang van zaken op de hoogte gehouden wenst te worden (...).

VERVOLGING

1. Informeren van het slachtoffer

Indien een verdachte in de zaak is bekend geworden en de zaak op het parket wordt ingeschreven, wordt het slachtoffer door het openbaar ministerie hiervan - indien hij niet heeft aangegeven geen prijs te stellen op verdere berichten - onder vermelding van het parketnummer zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien het slachtoffer heeft aangegeven (...) op de hoogte te willen blijven van de gang van zaken volgend op de aangifte, houdt het openbaar ministerie hem van voor hem relevante beslissingen in de strafzaak op de hoogte. (...)

Indien informatie in het door de politie ingezonden proces-verbaal over (de wensen van) het slachtoffer onvolledig is of niet actueel, vraagt het openbaar ministerie het slachtoffer of hij:

- a. op de hoogte wenst te worden gehouden van het verloop van de procedure;"