



Rapport

Datum: 6 oktober 2004

Rapportnummer: 2004/393

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Zuid de melding van vermissing van haar moeder op 15 oktober 2002 niet serieus heeft behandeld, nu haar werd meegedeeld dat pas 24 uur na de vermissing actie werd ondernomen, terwijl zij had aangegeven dat haar moeder analfabeet was, geen Nederlands kon spreken en moeite had met haar geheugen.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Zuid de melding van vermissing van haar moeder op 15 oktober 2002 niet serieus heeft behandeld, nu haar werd meegedeeld dat pas 24 uur na de vermissing actie werd ondernomen, terwijl zij had aangegeven dat haar moeder analfabeet was, geen Nederlands kon spreken en moeite had met haar geheugen.

2. Verzoekster kwam op 15 oktober 2002 rond 20.00 uur naar het politiebureau te Nijmegen om aangifte te doen van vermissing van haar moeder. Betrokken ambtenaar V. nam de melding op, maar vatte deze niet op als vermissing, nu de moeder van verzoekster pas enkele uren weg was. Hij deelde verzoekster hierop mee dat zij de volgende morgen terug kon komen wanneer haar moeder nog niet terug was. De volgende ochtend kwam de moeder van verzoekster rond 6.30 uur om het leven bij een aanrijding, toen zij de provinciale weg overstak.

3. Volgens het "Handboek vermiste personen" en de brochure "Vermiste personen, De afhandeling melding vermist persoon door politieambtenaren" wordt ieder persoon die tegen redelijke verwachting in afwezig is uit de voor die persoon gebruikelijke of veilig geachte omgeving, van wie de verblijfplaats onbekend is, en in wiens belang het geacht kan worden dat de verblijfplaats wordt vastgesteld, aangemerkt als vermist persoon. De vermiste persoon dient vervolgens in een van de drie in het handboek genoemde categorieën te worden ingedeeld. (Zie Bevindingen, onder **C.2.** en **D.3.**)

4.1. Verzoekster heeft aangegeven dat toen zij zich op 15 oktober 2002 bij het politiebureau meldde, zij verteld heeft dat haar moeder om 16.00 uur was gaan wandelen, en toen zij om 18.00 uur nog niet terug was, verzoekster en haar broer hebben geprobeerd haar te zoeken, maar haar niet hebben gevonden. Voorts heeft verzoekster aangegeven dat zij nadrukkelijk heeft verteld aan de betrokken politieambtenaar dat haar moeder geen Nederlands sprak, analfabeet was en problemen had met dingen onthouden. Volgens verzoekster vertelde de betrokken politieambtenaar haar dat de politie eerst 24 uur moest wachten alvorens zij actie kon ondernemen en dat verzoekster de volgende dag mocht bellen als haar moeder nog niet terug was. Zij kreeg tenslotte een briefje mee waarop het telefoonnummer van het politiebureau stond en het dossiernummer van haar zojuist

gedane melding.

4.2. De korpschef heeft bij het interne onderzoek door de politie aangegeven dat de betrokken politieambtenaar die de melding van de vermissing van de moeder van verzoekster opnam, deze vermissing niet in categorie I (van de onder Bevingingen, onder **C.3.** genoemde categorieën) heeft ingedeeld, vanwege het feit dat de moeder van verzoekster vaak alleen wandelde, wel enigszins verward was, maar niet heel erg, zelfstandig woonde en ongeveer drie uur vermist was toen verzoekster bij het politiebureau kwam.

4.3. De korpsbeheerder heeft in zijn reactie aangegeven (zie Bevingingen, onder **C.1.**) dat de betrokken politieambtenaar gezien de door verzoekster beschreven omstandigheden de vermissing van de moeder van verzoekster zodanig heeft ingeschat dat deze niet viel in de categorie I of II, waardoor geen directe opsporingsactie is ingesteld. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond.

4.4. In zijn nadere reactie (zie Bevingingen, onder **D.2.** en **E.**) heeft de korpsbeheerder aangegeven dat een vermist persoon altijd tenminste in categorie II valt. Dit geldt ook in twijfelgevallen. Voorts heeft de korpsbeheerder aangegeven dat hij met de regionale coördinator vermiste personen, mevrouw V4, heeft gesproken over de onderhavige zaak en dat zij zeker termen aanwezig acht om de vermissing van de moeder van verzoekster in categorie I te plaatsen.

4.5. Mevrouw V4 heeft tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman verklaard (zie Bevingingen, onder **F.**) dat zij ervan overtuigd is dat binnen het korps Gelderland-Zuid goed is geregeld hoe men om moet gaan met meldingen van vermiste personen. Mevrouw V4 heeft verklaard dat zij altijd bereikbaar is en iedere dag de meldingen van vermiste personen checkt. Voorts heeft ze verteld dat ze regelmatig les geeft binnen het korps op het gebied van vermiste personen.

Vanwege de verwarde toestand van de moeder van verzoekster, haar leeftijd en het jaargetijde, zou zij verzoekster hebben geadviseerd eerst verder te zoeken naar haar moeder en wanneer ze haar om 22.00 uur nog niet zou hebben gevonden, dit te melden aan het bureau, teneinde een beslissing te nemen om tot actie over te gaan. Zij zou de moeder van verzoekster vanaf dat moment hebben ingedeeld in categorie I. Voorts gaf zij aan dat zij direct na de melding van verzoekster op 15 oktober 2002 de vermissing zou hebben doorgegeven aan de meldkamer.

V4 is van mening dat betrokken ambtenaar V. zich wellicht niet goed had gerealiseerd dat het oktober was en dat hij te maken had met een psychisch verward persoon.

4.6. Betrokken ambtenaar V. heeft tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman verklaard (zie Bevingingen, onder **G.**) tegenover een medewerker van het bureau

Nationale ombudsman, dat hij de moeder van verzoekster niet als vermist persoon had aangemerkt, omdat ze pas korte tijd weg was en mogelijk bij vrienden of familie op bezoek was. V. heeft niet het protocol "vermiste personen" (zie Bevindingen, onder **C.2.** en **D.3.**) afgelopen en de moeder van verzoekster dan ook niet in één van de drie categorieën ingedeeld. Voorts heeft hij de Vragenlijst vermist persoon niet met verzoekster ingevuld, dan wel deze aan haar meegegeven. Ook heeft hij verzoekster niet de brochure "Wat te doen als iemand vermist wordt" meegegeven. Hij heeft tegen verzoekster gezegd dat zij de volgende ochtend weer naar het politiebureau moest komen als ze nog niks van haar moeder had vernomen. V. heeft verklaard dat hij niet twijfelde aan de door hem genomen beslissing. Hij is van mening dat hij verzoekster serieus te woord heeft gestaan.

5.1. Nu verzoekster op 15 oktober 2002 aan het politiebureau kwam met de mededeling dat haar moeder tegen redelijke verwachting in niet thuis was gekomen, zij had gezocht, maar haar moeder niet had gevonden, zij niet wist waar haar moeder was en zich zorgen maakte om haar moeder omdat zij 69 jaar oud was, verward was, geen Nederlands sprak en analfabeet was en deze melding naar aanleiding van de omschrijving van verzoekster immers viel onder de definitie van vermist persoon in het "Handboek vermiste personen" (zie Bevindingen, onder **C.2.** en **D.3.**), is de Nationale ombudsman van oordeel dat het in de rede had gelegen als V. de melding van verzoekster had opgevat als een melding van een vermist persoon.

Krachtens het "Handboek vermiste personen" had V. op grond van de gegevens die verzoekster over haar moeder had verschaft, dienen na te gaan in welke categorie de vermissing van verzoeksters moeder ingedeeld moest worden. De Nationale ombudsman kan begrijpen dat V. daarbij voor een lastige keuze is komen te staan.

In geval van twijfel in welke categorie hij de moeder van verzoekster had moeten indelen aan de hand van de verstrekte gegevens, had hij (volgens het kopje "Twijfelgeval" uit de procedure uit het handboek; zie Bevindingen, onder **C.2.** en **D.3.**) bij de woning van de moeder van verzoekster moeten gaan kijken, de Vragenlijst vermist persoon samen met haar dienen in te vullen, haar de brochure "Wat te doen als iemand vermist wordt" mee moeten geven en alsnog moeten beslissen of de moeder van verzoekster in categorie I of II moest worden ingedeeld. Tevens had V. een contactpersoon bij de politie moeten aanwijzen tot wie verzoekster zich kon richten voor vragen en mededelingen over haar melding.

Nu V. ondanks het feit dat de omschrijving die verzoekster van de vermissing van haar moeder gaf, niet de bovenstaande stappen heeft genomen, komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat V. de melding van verzoekster niet heeft afgehandeld krachtens de procedure uit het "Handboek vermiste personen".

5.2. Uit het feit dat V. tegen verzoekster heeft gezegd dat zij in plaats van na 24 uur, reeds de volgende ochtend naar het politiebureau moest komen wanneer ze nog niets van haar

moeder had vernomen, leidt de Nationale ombudsman af dat V. meer neigde naar categorie I dan II bij het indelen van de moeder van verzoekster in één van de categorieën en derhalve niet geheel zeker was van de door hem genomen beslissing om verzoekster de volgende ochtend terug te laten komen.

Wanneer V. meer zekerheid had willen hebben over welke beslissing hij moest nemen ten aanzien van de melding van verzoekster, had hij eventueel contact kunnen opnemen met V4, om haar advies te vragen.

6. De Nationale ombudsman is van oordeel dat V. bij zijn keuze om verzoekster de volgende ochtend te laten terugkomen, meer rekening had moeten houden met het feit dat het oktober was en daarom eerder en langer donker en kouder en dat wachten tot de nacht voorbij was mogelijk te lang zou kunnen zijn voor een bejaarde, enigszins verwarde vrouw. V. had hierbij in aanmerking dienen te nemen dat de politie ondanks het feit dat het avond was, de nodige actie had kunnen verrichten om de moeder van verzoekster te zoeken.

De Nationale ombudsman volgt dan ook de verklaring van getuige-deskundige V4, waarin zij stelt dat zij later op dezelfde avond, als de moeder van verzoekster nog niet terug was, haar had ingedeeld in categorie I en de politie actie had laten ondernemen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat V. op deze manier had dienen te handelen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid (de burgemeester van Nijmegen), is gegrond.

Onderzoek

Op 16 december 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te X, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid.

De Nationale ombudsman deelde verzoekster mee dat zij in verband met het kenbaarheidsvereiste, als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, haar klacht eerst moest voorleggen aan de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid. Op verzoek van verzoekster heeft de Nationale ombudsman het verzoekschrift vervolgens doorgestuurd aan de korpsbeheerder. Omdat verzoekster niet tevreden was over de afhandeling van de klacht door de korpsbeheerder, wendde zij zich bij brief van 16 juli 2003 opnieuw tot de Nationale ombudsman. Naar voormelde gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale

politiekorps Gelderland-Zuid (de burgemeester van Nijmegen), 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 de hoofdofficier van justitie te Arnhem de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Voorts werden een betrokken politieambtenaar en een getuige-deskundige gehoord. Gedurende het onderzoek deed de korpsbeheerder een beroep op vertrouwelijkheid ten aanzien van het Handboek vermiste personen, deel 1 en de brochure Vermiste personen. Nadat de Nationale ombudsman de korpsbeheerder had meegedeeld enkele passages uit het Handboek vermiste personen te willen opnemen in het verslag van bevindingen, heeft de korpsbeheerder aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van de korpsbeheerder en betrokken ambtenaar V. gaven aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster deed op 15 oktober 2002 samen met haar broer rond 20.00 uur melding bij het politiebureau te Nijmegen van vermissing van haar moeder. De volgende ochtend belde de politie verzoekster met de mededeling dat haar moeder bij een verkeersongeval om het leven was gekomen.

2. Uit de mutatie die betrokken politieambtenaar V. op 15 oktober 2002 om 20.40 uur heeft opgemaakt, blijkt onder meer het volgende:

"Meldster kwam aan het bureau melden dat haar moeder kwijt was. Moeder schijnt veel te wandelen in W. en komt meestal rond vijven thuis; nu stond de meldster rond 20.30 uur aan het bureau en wilde aangifte doen van vermissing. Ze was ernstig bezorgd, moeder zou verward zijn maar ook niet heel erg.

Haar uitgelegd dat de termijn nog wel erg kort was. Haar geadviseerd om morgenvroeg terug te komen voor het geval moeder er dan nog steeds niet is."

3.1. Uit het proces-verbaal dat de politieambtenaren V3 en P. hebben opgemaakt naar aanleiding van de aanrijding waarbij de moeder van verzoekster om het leven is gekomen, blijkt onder meer het volgende:

"1. Tijdstip ongeval woensdag 16 oktober 2002, 6.33 uur

(24-uur-stelsel)

(...)

18. Beknopte omschrijving van het ongeval

Betrokkene 2 reed op de V-straat, in de richting van O. Betrokkene 1 (de moeder van verzoekster; N.o.) liep rechts op het fietspad, op de V-straat te O. Onbekend waar betrokkene 1 heen wilde of waar ze vandaan kwam. Toen betrokkene 2 ter hoogte van huisnummer 21A reed, stak betrokkene 1 plotseling de weg over, voor het voertuig van betrokkene 2. Betrokkene 2 kon betrokkene 1 niet meer ontwijken en hierdoor ontstond er een aanrijding. Betrokkene 1 is ter plaatse overleden.

Verkeerszaken is ter plaatse geweest. Voertuig van betrokkene 2 is meegenomen door takelbedrijf H. K. heeft betrokkene 1 meegenomen naar het mortuarium van het Radboudziekenhuis te Nijmegen. Proces-verbaal opgemaakt!"

3.2. Uit de situatieschets die bij bovenstaand proces-verbaal is gevoegd, blijkt dat de moeder van verzoekster vanaf de rechterkant de weg overstak.

4. De bestuurder van de auto die de moeder van verzoekster heeft aangereiden, werd vervolgens om 7.15 uur verhoord. Uit het proces-verbaal, dat door de betrokken politieambtenaren B2 en G. is opgemaakt op 16 oktober 2002, blijkt onder meer het volgende:

"Ik weet dat ik niet tot antwoorden verplicht ben, dat heeft u mij zojuist medegedeeld.

Ik wil u wel vertellen wat er in de ochtend van 16 oktober 2002 omstreeks 6.30 uur gebeurd is op de V-straat te O.

Ik reed in mijn auto (...), ik reed met een geschatte snelheid van zo'n 80 kilometer per uur.

Ik reed vanaf H. naar O. Op een bepaald moment zag ik een persoon de weg oversteken. Op dat moment wist ik niet of het een man of een vrouw was. De persoon had lang haar. De persoon liep voorover gebukt. De persoon stak aan de rechterkant, vanuit mijn positie gezien, de weg over naar links.

Het was heel donker en ik moest plotseling remmen. Ik weet niet eens of ik wel op tijd remde. Het ging allemaal zo snel en nogmaals, het was zo donker.

Ik heb wel geremd, maar ik weet dus niet of ik op tijd remde.

Ik hoorde een klap en zag de persoon tegen mijn auto aankomen, de persoon kwam tegen mijn voorruit aan. Ik had het idee dat er een gedeelte van het lichaam door de voorruit heen is gekomen. Het slachtoffer gleed van de motorkap doordat ik remde.

Toen ik stilstond zag ik de persoon, die tegen mijn auto was geklapt, aan de linkerkant van de weg liggen, gezien vanuit mijn richting."

5. Uit een mutatie van 16 oktober 2002 om 8.01 uur, opgemaakt door betrokken politieambtenaar V5, blijkt onder meer het volgende:

"Meldster belt om de vermissing te bevestigen. Haar moeder is vannacht niet thuisgekomen.

Signalement:

vrouw, licht getinte huidskleur,

donkerbruine ogen,

grijs haar, dit is niet te zien door hoofddoek!

gekleed in een bruine rok en trui, verder onbekend,

hoofddoek is vermoedelijk grijs.

De vermiste spreekt geen Nederlands, enkel Koerdisch. Ze heeft een geheugenprobleem, kan zich slecht dingen herinneren.

Op dit moment is de broer van meldster aan het zoeken en dat hebben ze gisteravond met de hele familie gedaan.

Deze mutatie aangemaakt om persoon in te voeren in BPS, doorgeboekt naar team."

6. Uit een mutatie van 11.15 uur diezelfde dag, opgemaakt door betrokken politieambtenaar V2, blijkt onder meer het volgende:

"Vermiste persoon is bij aanrijding op de H-weg dodelijk verongelukt."

7. Op 16 december 2002 stuurde verzoekster een brief naar de Nationale ombudsman. In deze brief zet zij haar klacht als volgt uiteen:

"Wij wonen ongeveer negen jaar in Nederland en hebben ons altijd aan de regels gehouden. Alle leden van het gezin werken of studeren. Ik ben R. en ik vertel namens het hele gezin ons verhaal. Ik ben het jongste kind van het hele gezin en momenteel voel ik

me als iemand die half dood is. Ons probleem begon op 15 oktober 2002 toen ons moeder op die dag niet meer terug kwam. Zij was de weg kwijt en bovendien sprak ze geen Nederlands en ze was analfabeet. Zij had een probleem met dingen onthouden en herinneren. Zij vertrok om 16.00 uur op 15 oktober 2002 vanuit huis, met het doel om te gaan wandelen. Ik ben die avond thuis gekomen en ik heb op haar gewacht tot een uur of 18.00, maar ze kwam nog steeds niet thuis. Ik begon me zorgen te maken en daarom heb ik mijn broer gebeld en zijn we samen met z'n tweeën op zoek gegaan naar haar. Wij hebben op alle plekken gezocht waar ze kon zijn en we zijn naar mensen gegaan waarvan wij vermoedden dat zij daar zou kunnen logeren. Hoewel wij weinig kennissen en vrienden hebben. Maar zij was nergens te vinden.

Om 20.00 uur zijn we met z'n tweeën naar het politiebureau gegaan in Nijmegen en hebben het hele verhaal aan hen verteld. Nadrukkelijk heb ik verteld, dat mijn moeder geen Nederlands spreekt, dat zij analfabeet is en dat zij problemen heeft met de dingen te onthouden. Maar de politieagent heeft mijn verhaal helemaal niet serieus genomen en heeft mij alleen een klein papiertje gegeven met het nummer van het dossier dat voor haar gemaakt was en het telefoonnummer van het politiebureau in Nijmegen. Hij heeft mij ook verteld, dat er in Nederland een wet is, dat alle mensen na hun vermissing pas na 24 uur worden gezocht. Maar hij heeft zich niet gerealiseerd dat dit voor mensen geldt die Nederlands spreken en kunnen lezen en mijn moeder kon allebei niet. Hij heeft mij verteld, dat wij tot 24 uur moeten wachten, in het geval dat zij nog steeds vermist is, dan gaat de politie in actie komen. Ik heb hem huilend verteld, dat mijn moeder problemen heeft met haar geheugen en dat zij geen Nederlands spreekt en dat zij 69 jaar oud is en dat zij analfabeet is. Maar hij heeft met zijn droge toon verteld dat ik de volgende dag weer moet bellen als zij nog niet gevonden is. Hij heeft mij met het kleine afgescheurde papier met daarop mijn moeders dossiernummer en het telefoonnummer van het politiebureau naar huis gestuurd. Wij hebben die nacht overal gezocht met onze broers en zwager maar hebben haar niet gevonden. Wij hebben met alle ziekenhuizen contact opgenomen, maar zij was niet te vinden. De volgende dag om 8.00 uur heb ik gebeld en toen heeft de politieagent mij verteld dat ik op zijn kantoor moest komen. Ik ben onmiddellijk naar het kantoor gegaan en daar tot een uur of 9.00 gewacht. Daarna hebben (ze; N.o.) verteld dat zij 12 kilometer van haar huis vandaan dood is gereden door een chauffeur. Zij was de weg kwijt en zij heeft 14 uur lang gelopen en is uiteindelijk bij Overasselt vlakbij Nijmegen terechtgekomen. Zij is ter plekke gestorven, omdat haar hersenen helemaal open waren. Zij was om 6.00 uur op 16 oktober 2002 overleden in Overasselt te Heumen. Wij hebben niet de gelegenheid gehad om afscheid te nemen. Ik heb nooit zo'n pijn gevoeld als die dag en ik zal het nooit, nooit vergeten.

(...) Ik heb de politie gebeld om een afspraak te maken met de chauffeur, maar de politiemensen vertellen mij dat de chauffeur niet in staat is om met ons te spreken. Er zijn veel onduidelijkheden in de zaak. Ik weet niet of de chauffeur schuldig is of niet. Ik wil weten waarom de politie ons niet die avond geholpen heeft. *Als de politie ons geholpen*

had met de zoektocht, zou ons moeder nog geleefd hebben en niet dood gereden. Waarom heeft men mijn verhaal niet serieus genomen? De politiemensen kenden het hele gebied vast wel, toch hebben zij niet geholpen. Waarom als iemand hulp nodig heeft en bij politie aanklopt, wordt hij niet geholpen en op een droge toon behandeld? Waar zijn deze politiemensen voor nodig?"

8. Per brief van 7 juli 2003 reageerde de districtschef van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid onder meer als volgt op de klacht van verzoekster:

"Door de klachtbehandelaar, de inspecteur van politie, H2, is mij het volgende bericht aangaande de door u ingediende klacht.

Uit het gesprek, dat mevrouw H2 met u heeft gevoerd is mij gebleken, dat u teleurgesteld bent over het feit dat de politie niets deed na de aangifte van vermissing van uw moeder en dat u, na het ongeval, onvoldoende contact heeft gehad met de verbalisant. U had deze verbalisant vaker willen spreken en u had van hem informatie willen ontvangen over de betrokken bestuurder.

Door mevrouw H2 is vervolgens een gesprek gevoerd met de collega bij wie u op 15 oktober 2002 de vermissing van uw moeder heeft gemeld. Van de vermissing van uw moeder heeft hij een melding opgenomen in het bedrijfsprocessen-systeem zodat de politiemedewerkers als ook de regionale meldkamer werden geïnformeerd over de vermissing van uw moeder.

Gezien het feit dat

uw moeder vaak alleen wandelde

zij wel enigszins in de war was maar niet erg

zij ook nog zelfstandig woonde

en uw moeder ongeveer 3 uur vermist was

heeft hij deze vermissing niet ingeschat in de categorie 1 (ernstig geval wegens leeftijd of geestelijke handicap of bijzondere omstandigheden). Daarom heeft hij geen directe opsporingsactie gestart.

Uit het gesprek dat mevrouw H2 met u heeft gehad blijkt dat u begrijpt dat deze collega gehandeld heeft conform het protocol 'Vermiste personen' maar dat u dit protocol graag gewijzigd zou zien.

H2 heeft ook een gesprek gevoerd met de collega die het verkeersongeval heeft behandeld waarbij uw moeder om het leven is gekomen. Hieruit en uit het gesprek dat zij had met u is mij gebleken dat deze verbalisant zich onvoldoende heeft gerealiseerd dat u

als dochter van het slachtoffer beter en vaker geïnformeerd had moeten worden. Ook had de voortgang tijdens de ziekte van deze verbalisant beter georganiseerd moeten worden. Voor het feit dat u onvoldoende geïnformeerd bent over deze voor u traumatische ervaring bied ik u mijn oprechte excuses aan.

Uw klacht is voor onze organisatie een leermoment dat ook als zodanig zal worden opgevat. Zo zal er mede naar aanleiding van dit voorval extra aandacht zijn voor de voortgang van de zorg voor directe relaties van slachtoffers. Ik hoop dat door het gevoerde gesprek het geschade vertrouwen van u in de politie voldoende hersteld is. Helaas ben ik niet bij machte uw begrijpelijk verdriet over het tragisch verlies van uw moeder te verzachten. Op dit punt rest mij uw familie te condoleren met dit verlies en u veel sterkte te wensen met de verwerking van dit gemis."

9. Verzoekster stuurde op 16 juli 2003 naar aanleiding van de reactie van de korpschef de volgende brief naar de Nationale ombudsman:

"In reactie op de brief van december 2002, heb ik twee keer bezoek gehad van de regionale politie Gelderland-Zuid.

Uit de gesprekken die uitgewisseld waren tussen mij en inspecteur van politie mevrouw H2, is er nog steeds onvoldoende antwoord gegeven op de vragen die ik gesteld had. Antwoord in die zin dat er geen doelmatige resultaten verkregen zijn.

Mevrouw H2 is het inderdaad met bepaalde handelingen die de politie genomen had niet eens. Zij heeft verder met de betrokken collega's een gesprek gevoerd en voor de tweede keer is zij bij mij langs geweest.

Helaas ben ik nog steeds niet tevreden met het resultaat van de gesprekken. Wij zitten nog steeds met lege handen en niks om ons te troosten.

Zij had het steeds over het zogenaamde 'protocol', terwijl ik niet weet of dit protocol zonder meer overal voor iedereen geldig is. Ook of het protocol een uitzondering kan maken voor een buitenlandse vrouw die geen taal kent en in de war is.

Wat mij kwaad maakt, is het gebrek aan ethische verantwoording van de politiemedewerkers. Ik ben behalve mevrouw H2 geen persoon tegengekomen van de betrokken politiemedewerker, die voldoet aan de ethische verantwoording. Ik vraag mezelf ook af waarom deze ongeschikte personen deze baan hebben.

Ik moet duidelijk zeggen dat geen enkel resultaat dat in de brief geschreven is mij tevreden maakt over de wijze waarop deze mensen werken of contact leggen met degene die een dierbare verloren heeft.

Ik beschouw de brief van de politie als een 'theoriepraatje' en niet als serieuze en doeltreffende brief."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.
2. Tevens wordt het standpunt van verzoekster nader toegelicht in haar brieven van 16 december 2002 en 16 juli 2003 (zie Bevindingen, onder **A.7.** en **A.9.**).

C. Standpunt korpsbeheerder

1. De beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid berichtte de Nationale ombudsman per brief van 16 september 2003 onder meer het volgende:

"De melding van de vermissing van de moeder van verzoekster is middels mutatie in het Bedrijfs Processen Systeem van de politieregio Gelderland-Zuid verwerkt. Deze mutaties zijn direct zichtbaar voor de medewerkers van de politieregio Gelderland-Zuid, onder wie medewerkers van de regionale meldkamer.

Een exemplaar van het protocol 'Vermiste Personen' is als bijlage bijgevoegd.

Volgens dit protocol is een directe opsporingsactie geïndiceerd indien aan de in dat protocol omschreven voorwaarden is voldaan, waardoor een aangifte van de vermissing van een persoon is in te delen in de categorie 1 of 2. De politieambtenaar die de betreffende aangifte heeft opgenomen, heeft gehandeld conform dit protocol. Mede gezien de door aangeefster beschreven omstandigheden dat haar moeder vaak alleen wandelde, enigszins in de war was maar niet erg, zij zelfstandig woonde en zij ongeveer 3 uur vermist was, heeft hij de vermissing zodanig ingeschat dat deze niet viel in de categorie 1 of 2, waardoor een directe opsporingsactie niet is ingesteld. Onder de gegeven omstandigheden kon de betreffende ambtenaar mijns inziens tot deze invulling komen, waardoor ik de klacht ongegrond acht."

2. De bijlage bij de reactie van de korpsbeheerder van 16 september 2003 - het protocol - heeft de volgende inhoud:

"Afhandeling melding vermiste personen

POLITIE GELDERLAND-ZUID

(...)

Verstrek aan melder:

Naam en telefoonnummer van **contactpersoon bij de politie**

CATEGORIE 1

WAT TE DOEN

SCHATTEN ERNST GEVAL

jonger dan 12 jaar?

lichamelijk of geestelijk gehandicapt?

directe medische zorg nodig?

verdachte omstandigheden aanwezig?

aanwijzingen voor zelfdoding?

jongere in gezelschap van criminelen?

vermiste gevaar voor anderen?

mogelijk voornemen tot misdrijf?

Een of meer vragen **JA**

DIRECT NA MELDING

geef melder gegevens contactpersoon politie

laat melder vragenlijst invullen

start opsporingsproces, klik hier voor handreiking opsporingsacties

geef exemplaar 'adviezen voor achterblijvers' mee

invoer melding 377-378

invoer NSIS (Nationaal Schengen Informatie Systeem), eventueel signalering Interpol

BPS (Bedrijfs Processen Systeem) formulier 116 en 036 Printen

uiterlijk na 3 weken signalering HKS/VPS (Herkenningdienst Systeem/Vermiste Personen Systeem) (...)

CATEGORIE 2

WAT TE DOEN

had vermiste redenen om weg te lopen?

vermiste weg met meename goederen?

Een of meer vragen met

JA

DIRECT NA MELDING

geef melder gegevens

geef melder vragenlijst mee naar huis

geef exemplaar 'adviezen voor achterblijvers' mee

invoer melding BPS

NA 24 UUR

controleer of vragenlijst is ingeleverd

invoer NSIS, eventueel signalering Interpol

BPS formulier (...)

uiterlijk na 3 weken signalering HKS (Herkenningsdienstsysteem; N.o.)/VPS

(LMFVP (Landelijk Meldingsformulier Vermist Persoon) naar districtelijke infodesk

CATEGORIE 3

WAT TE DOEN

vermiste uit inrichting

geplaatste door rechterlijke instantie

Een of meer vragen **JA**

DIRECT NA MELDING

controleer of het geen categorie 1-geval is (indien "Ja" behandeling als onder categorie 1)

invoer melding BPS (...)

UITERLIJK NA 24 UUR!

invoer OPS (Opsporingssysteem) formulier (...)

indien gewelddadig c.q. misdadig verleden dan:

actief opsporingsbeleid

waarschuw politie woonplaats vermiste

uiterlijk na 3 weken signalering HKS/VPS (LMF-VP naar districtelijke infodesk)

TWIJFELGEVAL

WAT TE DOEN

geen van bovenstaande categorieën

JA

ga ter plaatse kijken

vul vragenlijst met melder ter plaatse in

beslis alsnog of het categorie 1 of 2 betreft

handel verder zoals onder categorie 1 of 2 beschreven

Voor meer gegevens raadpleeg het themaboek 'Vermiste personen'. (Zie Bevindingen, onder **D.3.**; N.o.)"

D. nadere Reactie korpsbeheerder

1. Per brief van 23 oktober 2003 stelde de Nationale ombudsman de volgende nadere vragen aan de korpsbeheerder:

Wanneer een vermiste persoon niet in één van de categorieën valt die staan genoemd in de Afhandeling vermiste personen, moet worden gehandeld als onder het kopje 'Twijfelgeval' staat weergegeven. Hieruit blijkt echter niet hoe dient te worden gehandeld wanneer de vermiste persoon niet alsnog onder categorie 1 of 2 valt. Ik verzoek u dan ook aan te geven welke procedure de politie volgt wanneer een vermiste persoon niet onder de in de Afhandeling vermiste personen genoemde categorieën 1, 2 of 3 valt.

Voorts verzoek ik u mij een kopie toe te sturen van het themaboek 'Vermiste personen'.

2. De heer A., medewerker van de korpsstaf van regiokorps Gelderland-Zuid, reageerde op 18 november 2003 telefonisch op de vragen van de Nationale ombudsman. In een brief van 18 november 2003 bevestigde de heer A. wat hij telefonisch had meegedeeld:

"Ter voldoening daaraan heb ik vandaag telefonisch met u gesproken. In dit telefoongesprek heb ik u meegedeeld dat een vermiste persoon altijd ten minste in categorie 2 valt. Dit geldt ook in twijfelgevallen. De twijfel kan alleen daar in bestaan dat de vermiste persoon wellicht in de categorie 1 van ernstige gevallen thuishoort.

Over het voorval sprak ik onlangs met mevrouw V4. Zij is regionaal coördinator vermiste personen bij de politie Gelderland-Zuid, en als zodanig deskundige bij de beoordeling van het politieoptreden bij als vermist gemelde personen. Mevrouw V4 liet mij desgevraagd weten in deze aangelegenheid zeker termen aanwezig te achten om de vermissing van mevrouw B. in categorie 1 te plaatsen. Zij bood aan desgewenst in dit onderzoek van de Nationale ombudsman als getuige-deskundige op te treden.

Uit handen van mevrouw V4 ontving ik deze week

Het Handboek Vermiste Personen, deel 1: Procedure, en

De brochure Vermiste personen: De afhandeling melding vermist persoon door politieambtenaren."

3. Bij de nadere reactie van de heer A. van 18 november 2003 zit het "Handboek vermiste personen" gevoegd. Dit Handboek is in 2002 uitgebracht door de Werkgroep Vermiste personen, ingesteld door het ministerie van Justitie. Het Handboek is een uitgebreidere versie dan het in 1997 verschenen Themaboek Vermiste Personen en heeft als doel te komen tot een meer succesvolle aanpak van vermissingsgevallen door het aanbieden van efficiënte procedures voor de afhandeling van een melding vermist persoon en door een beter gebruik van de bestaande mogelijkheden voor landelijke en internationale signalering en registratie.

De in het handboek verstrekte informatie is bestemd voor politionele doeleinden.

In het handboek staat - voor zover van belang voor het onderzoek - onder meer het volgende:

"Afhandeling melding vermist persoon

Omschrijving vermist persoon

Een vermist persoon is ieder persoon:

die tegen redelijke verwachting in afwezig is uit de voor die persoon gebruikelijke of veilig geachte omgeving;

van wie de verblijfplaats onbekend is;

in wiens belang het geacht kan worden dat de verblijfplaats wordt vastgesteld.

(...)

De procedure

Bij de melding

Om de aard en ernst van de vermissing in te schatten vraag mondeling naar:

naam, adres, telefoonnummer melder. Legale status melder ten opzichte van de vermiste.

naam, geslacht, leeftijd, adres vermiste.

hoe lang en vanwaar vermist?

geestelijke/lichamelijke problemen, medicijngebruik, alcohol, drugs, lopende behandelingen.

omstandigheden van vermissing. Afwijking van gebruikelijke routine vermiste.

bericht achtergelaten, dreiging zelfdoding.

recente problemen/ruzie.

alleen of in gezelschap verdwenen? Zo ja met wie?

criminele contacten.

eerder weggelopen?

persoonlijke bezittingen meegenomen?

voertuig meegenomen?

vermiste gevaar voor anderen?

mening melder over vermissing.

Schatten ernst geval en bijbehorende aanpak

Beslis op grond van de verkregen gegevens in welke van onderstaande categorie de vermissing ingedeeld wordt (zie Bevindingen, onder **C.2.**; N.o.)"

e. nadere reactie korpsbeheerder

Per brief van 23 januari 2004 reageerde de korpsbeheerder onder meer als volgt op enkele nadere vragen van de Nationale ombudsman:

"Uit het protocol 'Vermiste personen' blijkt, dat een vermiste persoon altijd ten minste in categorie 2 valt. Dit geldt ook in twijfelgevallen. De twijfel kan alleen daar in bestaan dat de vermiste persoon wellicht in de categorie 1 van ernstige gevallen thuishoort.

Mevrouw V4, regionaal coördinator vermiste personen bij de politie Gelderland-Zuid is als zodanig deskundige bij de beoordeling van het politieoptreden bij als vermist gemelde personen. Mevrouw V4 heeft de heer A. desgevraagd laten weten in deze aangelegenheid zeker termen aanwezig te achten om de vermissing van mevrouw Re. in categorie 1 te plaatsen. Zij heeft aangeboden desgewenst in dit onderzoek van de Nationale ombudsman als getuige-deskundige op te treden.

De politieambtenaar heeft op grond van de door mevrouw R. beschreven omstandigheden de conclusie getrokken dat er (nog) geen sprake was van een vermiste persoon, als bedoeld in het protocol. Daardoor is een directe opsporingsactie niet ingesteld. Onder de gegeven omstandigheden kon de betreffende ambtenaar mijns inziens in redelijkheid tot deze invulling komen. De zienswijze van mevrouw V4 doet daar niet aan af.

Nu het naar het oordeel van de politieambtenaar nog te vroeg was om te spreken van een vermissing, heeft hij de situatie ook niet beschouwd als een twijfelgeval. Zodoende was er voor hem geen reden ter plaatse te gaan kijken, en de vragenlijst met de meldster in te vullen. Wel heeft hij zekerheidshalve de melding vastgelegd in het BPS van de politie Gelderland-Zuid. Het nummer van de mutatie en het telefoonnummer van het politiebureau heeft hij mevrouw R. op schrift meegegeven."

F. verklaring getuige deskundige v4

Op 9 februari 2004 verklaarde getuige-deskundige V4 telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"...Ik ben binnen het regionale politiekorps Gelderland-Zuid de coördinator op het gebied van vermiste personen. Vroeger waren er nog geen regels op het gebied van vermiste personen, maar het ministerie van Justitie heeft op een gegeven moment op aandringen van de Vereniging van Achterblijvers regels opgesteld. Deze regels moet je echter meer zien als handvatten. Pas sinds de nieuwe politieopleiding krijgen de politieambtenaren tijdens hun opleiding ook les in hoe ze moeten omgaan met meldingen van vermiste personen. (Zie ook Achtergrond; N.o.)

Binnen het korps Gelderland-Zuid ben ik degene die hierin lesgeeft op groepsdagen enzovoorts. Het beste is om de regels hieromtrent mondeling door te geven, schriftelijk werkt niet. Het gaat hierbij namelijk voornamelijk om de inschatting die je maakt op het moment dat een burger een dergelijke melding komt doen. Als politieambtenaar maak je vaak ernstige dingen mee, waardoor een melding dat een bepaald persoon even weg is,

niet veel indruk op je maakt. Politieambtenaren worden als het ware afgevlakt. Daarom zijn er ook regels opgesteld op het gebied van vermiste personen.

Ik ben ervan overtuigd dat binnen de regio Gelderland-Zuid goed is geregeld hoe men om moet gaan met meldingen van vermiste personen. Iedere medewerker kan de regels opvragen op het intranet van het korps. Bovendien ben ik altijd bereikbaar, ik sta altijd doorgeschakeld. Dit betekent ook dat wanneer een collega een melding van een vermist persoon binnenkrijgt en twijfelt over de aanpak, hij mij altijd kan bellen voor advies. Bovendien check ik iedere dag of er dergelijke meldingen zijn binnengekomen en of ik denk dat collega's de melding goed hebben ingeschat. Ik vind het erg belangrijk om betrokken te zijn, en probeer aan mensen duidelijk te maken hoe onzeker en machteloos je je voelt als je iemand kwijt bent.

Het probleem blijft echter dat er altijd wel een geval doorheen kan schieten. Een collega kan overtuigd zijn van het feit dat hij een situatie goed heeft ingeschat, terwijl ik deze situatie dan anders zou hebben ingeschat. Het inschatten van de situatie blijft het moeilijkste. Dit probeer ik mensen ook bij te brengen als ik ze les geef. Politieambtenaren zijn gewend om zakelijk om te gaan met hun werk, maar in dit soort situaties moet je toch meer je gevoel laten spreken. Ik vraag dan bijvoorbeeld aan ze: 'Hoe zou je reageren als het jouw moeder was?' Dan beseffen collega's vaak, dat ze de zaak anders moeten benaderen.

In de meeste gevallen gaat het inschatten overigens goed. Per maand krijgen we ongeveer honderd meldingen van vermiste personen binnen.

In deze zaak zou ik de moeder van verzoekster hebben ingedeeld onder de noemer 'demente bejaarden'. Als je kijkt naar de tekst van het protocol zou ze niet onder categorie 1 vallen. Hier wordt deze groep mensen immers niet direct genoemd, maar ik heb er een soort mix van gemaakt. Ik zou gekeken hebben of het belangrijk was om snel actie te ondernemen. Wanneer het zomer is, kun je tot later op de avond gaan zoeken met een team, omdat het langer licht is. In de winter is het eerder donker en bovendien ook koud, zodat een bejaard persoon niet lang op straat kan rondlopen. Verder hangt het ervan af of iemand in de stad of in een buitengebied vermist is. In dit geval kwam verzoekster in Nijmegen aan het bureau, maar haar moeder was vermist in W.; en dat is een buitengebied. Bij het inschatten van de situatie zou ik vooral hebben gekeken naar de verwarde toestand en de hogere leeftijd van de moeder van verzoekster. Het taalprobleem is mijns inziens geen handicap. Wanneer je weet dat iemand een taalprobleem heeft en alleen gaat wandelen, zou het verstandig zijn om deze persoon een kaartje met diens gegevens mee te geven.

De collega die de melding van verzoekster opnam op 15 oktober 2002 heeft de tijd voor deze melding genomen. Hij heeft haar geadviseerd om de volgende ochtend terug te komen. Dat was naar mijn idee te lang. Het was weliswaar oktober en daarom niet heel

vroeg al donker, maar ik zou hebben geadviseerd om eerst verder te zoeken met familie en vrienden, ik zou de melding hebben doorgegeven aan de meldkamer en ten slotte tegen verzoekster hebben gezegd dat wanneer zij haar moeder om 22.00 uur nog niet zouden hebben teruggevonden, zij dit moest melden aan het bureau, zodat er verdere actie kon worden ondernomen en een zoektocht kon worden gestart. Ik zou de moeder van verzoekster vanaf dat moment hebben ingedeeld in categorie 1. Dit wil echter niet zeggen dat we haar dan wel op tijd hadden gevonden.

De collega die deze melding heeft opgenomen heeft zich wellicht niet goed gerealiseerd dat het oktober was en hij te maken had met een psychisch verward persoon. Het is mij niet bekend of hij goed op de hoogte was van de wijze, waarop gehandeld moet worden bij een melding van een vermist persoon. Hij vindt het heel erg dat dit is gebeurd. Ik ken hem als een betrokken collega.

In 2002 kregen we 120 zaken binnen waarin iemand vermist werd die psychisch verward was. In slechts één zaak is de vermiste persoon niet teruggekomen..."

G. verklaring betrokken ambtenaar V.

Op 10 februari 2004 verklaarde betrokken ambtenaar V. telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"...Ik had op 15 oktober 2002 dienst. Ik weet niet meer of ik in de opvangdienst zat of chef van dienst was.

Verzoekster kwam aan het bureau met de melding dat haar moeder vermist werd. Haar moeder ging regelmatig - zo niet iedere dag - wandelen in de omgeving, maar was altijd om 17.00 uur thuis. Verzoekster kwam rond 20.30 uur aan het bureau en zei dat haar moeder nog niet terug was. Ze maakte zich zorgen. Ik had niet de indruk dat verzoekster in paniek was, ze was wel serieus en bezorgd. Ook heeft ze gehuild toen ze haar verhaal deed. Ze vertelde me dat haar moeder wat verward was. Ik heb gevraagd wat ze hiermee bedoelde, maar ze kon me niet duidelijk maken hoe verward haar moeder was. Ook zei ze dat haar moeder slecht Nederlands sprak, maar al wel enige tijd in Nederland verbleef.

Ik denk dat verzoekster zo'n 10 minuten tot een kwartier aan het bureau is geweest.

Naar aanleiding van het verhaal van verzoekster moest ik de inschatting maken of het hier een vermist persoon betrof. Gezien de korte tijd dat de moeder van verzoekster weg was, dacht ik dat de mogelijkheid aanwezig was dat haar moeder een langere wandeling was gaan maken, of misschien bij iemand op bezoek was. Daarom had ik haar niet aangemerkt als vermist persoon. Ik heb daarom ook niet het protocol 'vermiste personen' afgelopen, of een vragenlijst met verzoekster ingevuld of aan verzoekster meegegeven. Ook heb ik niet de brochure 'Wat te doen als iemand vermist wordt' meegegeven. Ik kan me niet

herinneren of ik verzoekster tips heb meegegeven over wat zij zelf kon doen om haar moeder terug te vinden.

Ik heb een mutatie opgemaakt van de melding van verzoekster. Ik heb de melding niet doorgegeven aan de meldkamer.

Ik heb vervolgens tegen verzoekster gezegd dat wij normaal gesproken 24 uur niets doen. In dit geval dacht ik echter dat er misschien toch wel iets aan de hand zou kunnen zijn en heb tegen verzoekster gezegd dat wanneer zij de volgende ochtend nog niks had gehoord, zij weer aan het bureau moest komen, zodat er verdere actie kon worden ondernomen. Ik heb haar het nummer van de door mij opgemaakte mutatie meegegeven en het algemene telefoonnummer van de politie. Ik heb haar geen telefoonnummer van een contactambtenaar meegegeven.

Ik had op dat moment geen twijfel over de door mij genomen beslissing, vanwege de tijd dat de moeder van verzoekster weg was.

Ik heb tijdens de jaren dat ik als politieambtenaar werkzaam ben, tientallen keren meldingen van vermiste personen gehad. Ik ben al 17 jaar politieambtenaar. Mijn ervaring is dat in 99 van de 100 gevallen de vermiste persoon gewoon zelf weer terug komt.

Ik heb geen les gehad of cursussen gevolgd over hoe om te gaan met meldingen van vermiste personen. Ik heb wel folders en brochures over vermiste personen gelezen.

De politieambtenaren binnen het korps dienen hiermee zelf hun vakkennis op peil te houden. Verder heb ik geen vakkennis op dit gebied, dit heeft alleen mevrouw V4, de coördinator vermiste personen. U zegt dat zij u heeft verteld dat zij regelmatig praatjes houdt op groepsdagen over vermiste personen. Ik heb nog nooit een van deze praatjes meegemaakt.

Ik heb naar eer en geweten gehandeld bij de melding van verzoekster. Ik vind het heel erg voor de familie en nabestaanden wat er met de moeder van verzoekster is gebeurd. Ik blijf erbij dat ik destijds de goede inschatting heb gemaakt. Je kunt nooit van tevoren weten hoe iets afloopt.

Ik heb verzoekster toen zij haar melding kwam doen serieus behandeld en de tijd genomen om naar haar verhaal te luisteren. Ik vind het dan ook vervelend dat zij in haar brief heeft geschreven dat ik haar niet serieus zou hebben behandeld."

H. nadere reactie verzoekster

De Nationale ombudsman ontving op 14 april 2004 de reactie van verzoekster op het verhoor van betrokken politieambtenaar V. en het verhoor van getuige-deskundige V4. Verzoekster schrijft in haar brief onder meer het volgende:

"(...) deel ik u mede dat ik het toch met een aantal punten van de betrokken ambtenaar van de politie niet eens ben. Ik zal de punten stapsgewijs hieronder vermelden.

1. een citaat uit de brief '*ze kon me niet duidelijk maken hoe verward haar moeder was*'. Dit vind ik onbegrijpelijk en belachelijk, want ik probeerde hem duidelijk te maken dat mijn moeder dingen en adressen vergeet. Tevens probeerde ik hem duidelijk te maken aan de hand van een voorbeeld, dat mijn moeder per dag mij herhaaldelijk vraagt welke datum die dag is. Zij vergat dingen snel en had problemen met onthouden van veel plekken en mensen.

2. een citaat uit de brief '*misschien bij iemand op bezoek was*'. Ik heb de ambtenaar duidelijk gemaakt, dat wij geen familie en kennissen in die regio hebben. Ik herinner me dat hij over bovengenoemde onderwerp mij herhaaldelijk gevraagd, en iedere keer probeerde ik hem duidelijk te maken dat wij geen familie in die regio hebben. Tevergeefs blijkt dat niet tot hem doorgedrongen was.

3. Ik ben sprakeloos over de manier waarop hij gereageerd heeft na de melding. Hij vertelt ons dat hij de melding niet aan de meldkamer heeft doorgegeven. Ik vraag mij ook af, of hij na doorvoeren van de gegevens in de computer en na mijn vertrek, een actie heeft ondernomen of gewoon gerust *lange* koffiepauze genomen had.

4. Hij heeft mij het nummer van de mutatie meegegeven op hele kleine uitgescheurde papier die bewees hoe onbelangrijk en waardeloos de zaak in zijn ogen was. Wat mij ook verbaast is dat hij klaagt over brief die ik naar jullie geschreven heb, over dat ik veronderstel dat ik niet serieus genomen was door hem. Hoe kon ik in dat gesprek gevoel hebben dat ik serieus genomen was door hem. Hoe kon ik in dat gesprek het gevoel hebben dat ik serieus genomen ben als het gesprek 10 minuten geduurd heeft en aan het eind word ik met een stukje uitgescheurd papier snel naar huis teruggestuurd.

Ik vind dat ik in dat gesprek niet serieus en niet voldoende geholpen was. Ik vind zijn gedrag en manier waarop hij mij behandeld heeft niet ethisch verantwoord. Ik blijf bij mijn uitspraak dat ik de politieambtenaar die avond wel voldoende geïnformeerd heb over de toestand van mijn moeder m.b.t. de taal en dat zij dingen snel vergeet.

Met betrekking tot tweede gedeelte van de brief; deskundige mevrouw V4:

Ik wil een ding kwijt aan mevrouw V4 en dat is: Ik ben mijn moeder kwijt door fout of onverschilligheid van een persoon, die in staat was om het fatale ongeluk te voorkomen door iets meer moeite te ondernemen en zich meer erbij betrokken te houden. Hoe groot is de kans dat als dit nog een keer gebeurt, de zaak wordt weer geschoven naar een iemand die gebrek heeft aan de ethische kant en ervaring. Wordt het lichaam van de vermiste persoon weer de volgende dag op straat gevonden? Hoe kunt u mij garanderen dat dit soort dingen niet meer gebeurt en politieambtenaren toch een gevoel van saamhorigheid

en betrokkenheid krijgen en voelen? Moeten wij eeuwen lang daarop wachten of niet? Moet ik iedere keer in de krant lezen dat een vermiste persoon dood gevonden is, 24 uur na de vermissing en er was geen eerdere hulp van politiekant?

Als een jong meisje wil ik dit kwijt:

Ik vertrouw de politie helemaal niet, iedere keer dat ik een politieauto zie, dan denk ik dat zij niet te vertrouwen zijn. Dat zij hun taak niet goed uitvoeren. Ik heb geen enkele troost ontvangen van de politie, niettemin een brief van excuus."

I. Nadere reactie korpsbeheerder

Per brief van 10 augustus 2004 reageerde de korpsbeheerder op de brief van verzoekster van 7 juli 2004. De korpsbeheerder schrijft onder meer het volgende:

"Mevrouw R. geeft aan het op een aantal punten niet eens te zijn met de verklaring van de betrokken politieambtenaar. (...) In haar reactie lees ik geen nieuwe feiten of omstandigheden, zodat ik geen aanleiding zie op dit punt tot een andere zienswijze te komen. In de kern van de reactie op de verklaring van mevrouw V4 vraagt mevrouw R. naar garanties, dat 'dit soort dingen' in de toekomst niet meer zullen gebeuren. U zult begrijpen dat de politie dergelijke garanties nimmer kan geven. Ook indien de politieambtenaar tot volle tevredenheid van mevrouw R. met haar melding was omgegaan, was dit nog geen garantie geweest dat de trieste uitkomst haar bespaard was gebleven. Ik kan mij voorstellen dat vanuit het gevoel van mevrouw R. haar vertrouwen in de politie geschokt is. In de gegeven omstandigheden schieten woorden van troost tekort. Een en ander neemt niet weg dat de politie naar mijn mening in redelijkheid haar taak naar behoren heeft uitgevoerd."

Achtergrond

Tweede Kamer, vergaderjaar 1998-1999, 26 200 VI, nr. 44 en nr. 57 en Tweede Kamer, vergaderjaar 1999-2000, 26 800, VI, nr. 43 en nr. 64

Uit deze kamerstukken blijkt onder meer het volgende.

Op 22 april 1997 heeft de Tweede Kamer overleg gevoerd over de verbetering van de registratie en opsporing van vermiste personen naar aanleiding van het themaboek over dit onderwerp van de Centrale Recherche Informatiedienst. Vanaf november 1997 zijn een landelijke coördinator en regionale coördinatoren voor vermiste personen aangesteld.

Een regionale coördinator heeft de volgende taken:

controleren of de meldingen van vermiste personen overeenkomstig de vastgestelde procedures worden afgehandeld;

de stand van zaken met betrekking tot niet opgeloste gevallen controleren;

het invoeren en afmelden van gevallen in het Vermiste Personen Systeem controleren;

fungeren als regionaal contactpersoon voor alle meldingen van vermiste personen en niet geïdentificeerde stoffelijke overschotten;

binnen het politiekorps voorlichting verzorgen over de procedure voor afhandeling van een melding van een vermist persoon

(bij klachten van achterblijvers van vermiste personen) informeren over de wijze waarop de politie melding van een vermist persoon behoort te behandelen;

de recherche informeren over gevallen van vermissing waarbij mogelijk een misdrijf in het spel is.

De landelijk coördinator vermiste personen:

vergelijkt gegevens van niet-geïdentificeerde stoffelijke overschotten met gegevens van vermiste personen;

vergelijkt in dit verband Nederlandse gevallen met buitenlandse gevallen;

controleert het Vermiste Personen Systeem op volledigheid van ingevoerde gegevens en vervuiling van het bestand;

maakt en verstrekt landelijke of interregionale overzichten van gevallen waarin mogelijk sprake is van een misdrijf;

bemiddelt bij opsporing in het buitenland;

bemiddelt en coördineert bij landelijke opsporingsacties.

Vanwege het feit dat iedere politiefunctaris kan worden geconfronteerd met een aangifte van een vermissing, is naar aanleiding van het overleg in de Tweede Kamer over vermiste personen een standaardprocedure ingevoerd voor het behandelen van meldingen van vermiste personen. Deze standaardprocedure is sinds mei 2002 neergelegd in het "Handboek vermiste personen" en de brochure "Vermiste personen, De afhandeling melding vermist persoon door politieambtenaren". Deze procedure is verkort weergegeven op geplastificeerde kaarten van A4 formaat, welke in ieder bureau hangen en op visitekaartjesformaat, welke voor elke politieambtenaar verkrijgbaar zijn.

In de derde plaats is naar aanleiding van het overleg in de Tweede Kamer het thema vermiste personen opgenomen in de politie-opleiding. Vanaf het eerste kwartaal van 2000 maakt de voorlichting over de te volgen procedures bij een melding van een vermist

persoon, deel uit van de opleiding basispolitiezorg.