

Rapport

Datum: 28 november 2006
Rapportnummer: 2006/374

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost met zijn aangifte van mishandeling van 21 augustus 2004 zijn omgegaan.

Verzoeker klaagt er met name over dat de politie:

geen getuigen van de mishandeling heeft gehoord;

pas na drie dagen zijn aangifte heeft beoordeeld, waardoor bewijsmateriaal is verloren gegaan;

tot drie maal toe een andere rechercheur op de zaak heeft gezet;

hem geen adequate informatie heeft verstrekt over de voortgang van de zaak.

Tevens onderzoekt de Nationale ombudsman uit eigen beweging:

De wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost bij de behandeling van verzoekers klacht toepassing heeft gegeven aan afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

Algemeen

1. Op zaterdag 21 augustus 2004 omstreeks 23:00 uur werd verzoeker, 64 jaar oud, voor de uitgang van een Albert Heijn te Eindhoven in elkaar geslagen. Verzoeker, die voor de Albert Heijn op een bankje zat, had zich in een gesprek gemengd dat drie mannen op een naburig bankje met elkaar voerden. Eén van de mannen, genaamd L., was hier niet van gediend. Er ontstond een discussie tussen verzoeker en de mannen die zodanig escaleerde dat ze met elkaar in gevecht raakten. Verzoeker werd door L. in zijn gezicht, rug en ribben gestompt, geschopt en geslagen. Ook werd verzoeker door L. in zijn vinger gebeten.
2. Nog diezelfde avond deed verzoeker op het politiebureau te Eindhoven aangifte van (onder meer) mishandeling door de drie mannen. Verzoeker wist een goede beschrijving te geven van zijn aanvallers. Verzoeker gaf onder meer te kennen dat één van de daders P. heette en de ander L. Van de derde man wist hij geen naam.
3. Na zijn aangifte ging verzoeker naar het ziekenhuis. Daar werd hij behandeld voor zijn verwondingen. Hij bleek, naast de bijtmond aan zijn vinger, onder meer diverse blauwe plekken, een gezwollen oogkas, een bloedneus en een gebroken rib te hebben.

4. Na zijn bezoek aan het ziekenhuis ging verzoeker terug naar het politiebureau, om onder meer door te geven dat hij mogelijk besmet was met het Hiv-virus. Hij verzocht de dienstdoende politieambtenaar om van zijn aanvaller L., wanneer hij zou worden gevonden, een bloedtest af te nemen, zodat kon worden vastgesteld of L. al dan niet besmet is met het virus. Voorts gaf verzoeker de dienstdoende politieambtenaar te kennen dat zijn aanvallers zich vaak bij de bewuste Albert Heijn ophielden.

5. Op maandag 23 en woensdag 25 augustus 2004 meldde verzoeker zich weer bij het politiebureau om een aanvulling te geven op zijn aangifte. Verzoeker beschreef onder meer zijn aanvallers meer in detail en gaf de mogelijke verblijfplaats van één van hen door.

6. Op dinsdag 24 augustus 2004 ging politieambtenaar N. naar voornoemde Albert Heijn. Het was N. bekend dat nabij de Albert Heijn geregeld enkele alcoholisten rondhingen. Eén van deze personen, J., kende N. bij naam. Ook wist N. dat twee van de door verzoeker genoemde aanvallers, P. en L., van deze hanggroep deel uitmaakten. Bij de Albert Heijn trof N. J. aan. N. vroeg J. of hij wat meer gegevens kon geven van P. en L. Hierop gaf J. de politieambtenaar de volledige namen van P. en L. Verder gaf J. de politieambtenaar het adres van L. en vertelde hij N. dat P. zwervende was. Volgens J. waren P. en L. de afgelopen vrijdag en/of zaterdag bij de Albert Heijn aanwezig geweest en voldeden zij aan het in de aangifte omschreven signalement.

7. Eenmaal terug op het politiebureau zocht N. de volledige personalia van P. en L. op in het politiesysteem. Uit het systeem kwam onder meer naar voren dat P. stond ingeschreven op het adres van de sociale dienst. De adresgegevens van L. kwamen overeen met de informatie van J.

8. Op 3 september 2004 gaf verzoeker op het politiebureau wederom aanvullende informatie. Zo liet hij onder meer weten, dat hij op 2 september 2004 twee van zijn aanvallers, waaronder L., weer voor de Albert Heijn op een bankje had zien zitten. Toen L. verzoeker zag werd hij zeer agressief. Een vriend van verzoeker wist L. tot rust te manen. Verzoeker gaf de politie te kennen dat hij zich opnieuw bedreigd voelde door L.

9. Op 1 november 2004 hoorde politieambtenaar T. in het huis van bewaring te 's-Hertogenbosch P. Deze verklaarde, kort samengevat, dat L. verzoeker op de bewuste datum in elkaar had geslagen.

10. Op 17 december 2004 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman, omdat hij ontevreden was over het verloop van zijn aangifte. Verzoeker gaf te kennen dat er, voor zover hij wist, ten aanzien van zijn aangifte nog niets was ondernomen. Omdat niet was gebleken dat verzoeker zijn klacht conform artikel 9:20 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 2.) aan de korpsbeheerder had voorgelegd, bood de Nationale ombudsman verzoeker aan om zijn klacht naar de korpsbeheerder door te sturen. Op aangeven van verzoeker zond de Nationale ombudsman op 7 februari 2005

verzoekers klacht door naar de korpsbeheerder.

11. Politieambtenaar M., hoofd van de politieafdeling Eindhoven-Zuid, liet verzoeker in reactie op zijn klacht bij brief van 8 maart 2005 onder meer het volgende weten.

"Door u werd op de respectievelijke data 18 november 2004 (informeel) en december 2004 (formeel) een klacht ingediend inzake onvoldoende reactie (...) binnen de door u gedane aangifte (...).

Op 8 maart 2005 had (...) u een gesprek met netwerkinspecteur B. Inhoudelijk werd op uw klacht ingegaan. U aanvaardde de excuses dat de voortgang van de afhandeling van de aangifte geen schoonheidsprijs verdient.

B. zegde u toe dat uw zaak momenteel met voorrang wordt afgehandeld en zo spoedig mogelijk wordt verzonden naar het Openbaar ministerie te 's-Hertogenbosch. Hij deelde u mede dat hij u persoonlijk op de hoogte brengt van het verloop.

(...)

Ik heb van u begrepen dat deze klacht naar volle tevredenheid is afgewerkt. Ik beschouw uw klacht hiermee als afgedaan.

Indien u achteraf toch nog het oordeel van de korpsbeheerder over uw klacht wenst, kunt u dit binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief schriftelijk aan de korpsbeheerder kenbaar maken."

12. Op 10 maart 2005 hoorde politieambtenaar C. op het politiebureau te Eindhoven verdachte L. Kort samengevat ontkende deze iets met de mishandeling te maken te hebben.

13. Op 4 april 2005 werd het dossier L. door de politie gesloten en ingestuurd naar het Openbaar Ministerie.

14. Op 15 september 2005 werd de zaak tegen L., waarin hem onder meer de mishandeling van verzoeker ten laste was gelegd, behandeld ter zitting van de meervoudige kamer van de rechtbank te 's-Hertogenbosch. Op 29 september 2005 werd L. door de rechtbank te 's-Hertogenbosch veroordeeld tot een gevangenisstraf van 200 dagen, waarvan 107 dagen voorwaardelijk met een proeftijd van drie jaar. Aan verzoeker werd een schadevergoeding toegekend van € 108,92.

15. Bij brief van 6 juli 2005 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij gaf te kennen dat zijn klacht - in tegenstelling tot wat de politie deed vermoeden - helemaal niet naar tevredenheid was afgerond. Volgens verzoeker was hij alleen tevreden geweest over de toezegging dat zijn aangifte nu eindelijk alle aandacht zou krijgen. Zijn klachten bleven

echter onverminderd van kracht.

16. Aangezien verzoeker nog niet de volledige interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost had doorlopen, verzocht de Nationale ombudsman de korpsbeheerder bij brief van 18 juli 2005 verzoekers klacht verder overeenkomstig de Awb in samenhang met hoofdstuk X van de Politiewet te behandelen (zie Achtergrond, onder 2. en 4.).

17. Op 21 juli 2005 gaf de klachtencoördinator van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost de Nationale ombudsman telefonisch te kennen, dat de korpsbeheerder de klacht van verzoeker niet meer in behandeling zou nemen, omdat verzoeker geen gebruik had gemaakt van de mogelijkheid om na de informele behandeling van zijn klacht binnen twee weken zijn eventuele ongenoegen aan de korpsbeheerder kenbaar te maken. Nu verzoeker deze termijn had laten verstrijken, zou de korpsbeheerder - conform de klachtenregeling van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost - de klacht niet meer behandelen.

18. Verzoeker kon zich niet vinden in het oordeel van de korpsbeheerder en wendde zich tot de Nationale ombudsman met de vier navolgende klachten. Om redenen van doelmatigheid zullen de eerste twee en de laatste twee klachten gezamenlijk worden behandeld. Daarna, onder III., zal de Nationale ombudsman de uit eigen beweging in onderzoek genomen klacht behandelen.

I. Ten aanzien van het onderzoek naar de aangifte

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost het onderzoek naar zijn aangifte hebben uitgevoerd. Zo heeft verzoeker onder meer aangegeven dat de politieambtenaren geen getuigen hebben gehoord en pas na drie dagen zijn zaak hebben opgepakt. Toen was het echter al te laat om zijn zaak goed te kunnen beoordelen, omdat het plein voor de Albert Heijn op dat moment was schoongemaakt en het bewijsmateriaal daarmee verloren was gegaan, aldus verzoeker.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder verwees voor zijn standpunt naar het dossier dat is opgemaakt in de zaak tegen L.

3. Uit dit dossier kan worden opgemaakt dat met betrekking tot de aangifte van verzoeker op dinsdag 24 augustus 2004 de eerste onderzoekshandeling is verricht. Op die datum ging politieambtenaar N. naar de plaats delict (zie hiervoor, onder Algemeen punt 7.). Verder is uit het dossier op te maken dat de aangifte van verzoeker vervolgens tot 1 november 2004 heeft stilgelegen. Op die datum is P. in het huis van bewaring te

's-Hertogenbosch gehoord (zie hiervoor, onder Algemeen punt 9.). Ten slotte is uit het dossier op te maken dat de volgende actie met betrekking tot de aangifte op 10 maart 2005 heeft plaatsgevonden, toen is op het politiebureau te Eindhoven verdachte L. gehoord (zie hiervoor, onder punt 12. Algemeen).

4. Omdat de korpsbeheerder zijn standpunt niet (voldoende) had toegelicht verzocht de Nationale ombudsman de korpsbeheerder bij brief van 7 december 2005 onder meer de navolgende vragen te beantwoorden.

"Uit het dossier komt naar voren dat ruim drie dagen na de aangifte de eerste opsporingshandeling is verricht.

1. Kunt u aangeven waarom u de klacht (dat pas na drie dagen de aangifte is beoordeeld, waardoor bewijsmateriaal verloren is gegaan) desondanks niet gegrond acht?
2. Kunt u aangeven waarom het tot dinsdag heeft geduurd voordat er een politieambtenaar op de zaak werd gezet?
3. Welke informatie kwam uit het BPS naar voren ten aanzien van de namen van de betrokken verdachte c.q. getuigen?
4. Wat heeft de betrokken ambtenaar met deze informatie gedaan?
5. Is er bewijsmateriaal van de plaats delict verzameld?

Gebleken is dat op 1 november 2004 de eerste verdachte c.q. getuige in deze zaak is gehoord: P.

6. Kunt u aangeven waarom het ruim 2½ maand heeft geduurd voordat de eerste verdachte c.q. getuige werd gehoord?

De verklaring die P. heeft afgelegd op 1 november 2004 kwam sterk overeen met de eerste verklaring die verzoeker vlak na zijn mishandeling heeft afgelegd.

7. Waarom heeft het vervolgens nog ruim 4 maanden geduurd voordat de verdachte L. werd verhoord?"

5. Voor zover van belang voor het onderzoek gaf de korpsbeheerder in antwoord op vraag 1. onder meer het volgende te kennen.

"Het voorval vond plaats tijdens het weekeinde, waarbij de politionele inzet in prioriteiten geborgd is rondom het horecagebeuren binnen diverse gemeentes. De inzet wordt geprioriteerd conform het op dat moment geldende aanbod en de procedure (...) van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. Dit houdt in dat er (...) slechts inzet is op prioriteit 1 meldingen (ernstige delicten met maatschappelijke invloed). Overige

prioriteitenstellingen, case-screening en voortgang(-sbewaking), worden na het weekeinde, op de maandagen (...) uitgevoerd.

Gelet op de inhoud van de aangifte (van verzoeker; N.o.) werd het voorval niet als prioriteit 1 melding beschouwd. Derhalve was er op dat moment verdere geen inzet."

6. In antwoord op de vraag waarom de zaak pas op dinsdag werd opgepakt, gaf de korpsbeheerder onder meer te kennen dat de aangifte van verzoeker op maandag 23 augustus 2004 was toebedeeld aan een politieambtenaar, maar dat deze ambtenaar de zaak pas op dinsdag kon voortzetten. Volgens de korpsbeheerder verdient "de coördinatie binnen de voortgang van de zaak" geen schoonheidsprijs en was de zaak "door al dan niet legitieme redenen" blijven liggen. Hiervoor waren verzoeker (tijdens het gesprek met netwerkinspecteur B.) excuses aangeboden en aanvaard, aldus de korpsbeheerder.

7. In antwoord op vraag 3. en 4. gaf de korpsbeheerder aan dat uit het politiesysteem naar voren kwam dat P. geen vaste woon- of verblijfplaats had. L. stond weliswaar ingeschreven op een adres, maar begaf zich meestal zwervend door de stad.

8. Verder gaf de korpsbeheerder te kennen dat er geen bewijsmateriaal op de plaats van het delict was verzameld. Dit had te maken met de prioritering van de zaak in eerste aanleg. In antwoord op de vraag waarom het ruim 2 ½ maand had geduurd voordat de eerste verdachte c.q. getuige werd verhoord (op 1 november 2004), gaf de korpsbeheerder aan dat pas toen P. kon worden getraceerd in het huis van bewaring in 's-Hertogenbosch.

9. In antwoord op de vraag waarom het vervolgens ruim vier maanden heeft geduurd voordat verdachte L. werd gehoord, gaf de korpsbeheerder wederom te kennen dat de voortgang geen schoonheidsprijs verdient en dat de zaak door al dan niet legitieme redenen was blijven liggen, waarvoor excuses waren aangeboden en aanvaard.

Beoordeling

10. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit houdt voor de politie onder meer in dat zij opsporingsonderzoeken gedegen en voortvarend dient uit voeren, zodat relevante informatie niet verloren gaat.

11. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de eerste onderzoekshandeling naar aanleiding van de aangifte van verzoeker (op zaterdag 21 augustus 2004) ruim twee dagen later (op dinsdag 24 augustus 2004) heeft plaatsgevonden. De korpsbeheerder heeft aangegeven, dat het op zichzelf bezien niet onzorgvuldig is geweest dat de aangifte pas die dag is opgepakt en verwees voor zijn standpunt onder meer naar de prioriteitenstelling binnen zijn korps. Een niet te vermijden gevolg daarvan was kennelijk dat de plaats van het delict toen al schoon was en er geen bewijs meer kon worden

verzameld.

12. Om te kunnen beoordelen of het juist is dat er tot dinsdag 24 augustus 2004 geen onderzoekshandelingen zijn verricht is onder meer het volgende van belang.

13. Eén van de taken van de politie is de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde. Het staat de politie in beginsel vrij te bepalen welke opsporingshandelingen zij naar een haar bekend strafbaar feit verricht. Slechts wanneer de politie niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten om af te zien van een bepaalde opsporingshandeling, is het nalaten van die opsporingshandeling als onjuist te kwalificeren.

14. In dit verband is van belang dat de mogelijkheden van de politie om haar taken uit te voeren, niet onbeperkt zijn. Elk politiekorps wordt bij de vervulling van zijn taken beperkt door de middelen die aan dat korps, in het kader van een landelijke verdeling, ter beschikking worden gesteld, gezien in samenhang met omvang en aard van het werkaanbod van het betreffende korps. Het voorgaande betekent dat de politie bij de vervulling van haar taken, waaronder die van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, prioriteiten mag stellen. Daarbij mag worden verwacht dat deze prioriteitstelling weloverwogen gebeurt.

15. De Aanwijzing voor de opsporing, die op 1 maart 2003 in werking is getreden, geeft helderheid over wat er in redelijkheid van de politie mag worden gevraagd (zie Achtergrond, onder 1.). Duidelijkheid daarover is belangrijk voor de burger, zodat deze weet waarop hij wel en niet kan rekenen en is ook nuttig voor de politie als anker voor de keuzen die in de praktijk moeten worden gemaakt. Bij het scheppen van de beoogde helderheid over wat er moet gebeuren bij (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten, zijn onder meer twee criteria van belang; de ernst van het strafbare feit en de aanwezigheid van opsporingsaanwijzingen die kunnen leiden tot opheldering van de zaak (het vinden van de verdachte en bewijs). De Aanwijzing geeft de politie een kader voor de reactie op gepleegde strafbare feiten. Dit kader wordt opgedeeld in drie regels. De eerste regel houdt in dat er opsporingshandelingen dienen te volgen indien een strafbaar feit is gepleegd en de verdachte direct daarbij bekend is. Dat is volgens de Aanwijzing het geval bij betrapping op heterdaad en bij de gevallen waarin de identiteit van de verdachte door getuigen onmiddellijk bekend is, dan wel zodanige informatie voorhanden is dat de verdachte met weinig inspanning kan worden gevonden. Is dat niet het geval, dan kan de zaak - althans voorlopig - terzijde worden gelegd, aldus de Aanwijzing. De tweede regel houdt in dat bij strafbare feiten die verder ingrijpen meer mag worden verwacht dan alleen optreden als er een onmiddellijk spoor naar de dader bekend is. De derde regel blijft hier buiten beschouwing omdat zij voor de onderhavige situatie relevantie mist.

16. Vooropgesteld wordt dat het delict waarvan verzoeker aangifte deed, een ernstig delict betreft. Verzoeker is in een tamelijk weerloze staat (gezien zijn leeftijd en de overmacht van zijn aanvallers) op grove wijze mishandeld. Als gevolg van deze mishandeling heeft

verzoeker zodanig letsel opgelopen, dat hij specialistische hulp moest inroepen. Al met al kan gesteld worden dat hier sprake is geweest van een forse inbreuk op de lichamelijke integriteit.

17. Daar komt bij dat de verdachte(n) van deze mishandeling met weinig inspanning hadden kunnen worden gevonden. Verzoeker had zijn aanvallers in detail beschreven (waarbij hij ook twee namen had genoemd) en had aangegeven waar deze verdachten zich regelmatig ophielden. Dit betrof een bij de politie bekende hangplek voor zwervers. Aangezien het zeer waarschijnlijk was dat de verdachte(n) deel uit maakte(n) van deze hanggroep, lag het voor de hand dat hij/zij zich wederom op die plek zou(den) vertonen.

18. Echter, ondanks de ernst van het delict en de voorhanden zijnde informatie, heeft de zaak tot de daaropvolgende dinsdag stilgelegen. Gelet op de Aanwijzingen voor de opsporing, is die beslissing niet juist. Wanneer er sprake is van een ingrijpend feit en/of de verdachte met weinig inspanning kan worden gevonden, dienen er altijd opsporingshandelingen te volgen en mag de zaak niet (voorlopig) terzijde worden gelegd.

19. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat in het weekend het "horecagebeuren" eerste prioriteit heeft. Overige prioriteiten worden uitgesteld tot maandag. Waarom verzoekers aangifte pas op dinsdag is opgepakt, kan uit de stukken niet worden opgemaakt. Wat hiervan ook zij, een uitstel van politieoptreden kan evenmin worden gerechtvaardigd door een capaciteitsprobleem. De Aanwijzing voor de opsporing geeft aan dat een keuze van de politie om niet te voldoen aan de regels van de Aanwijzing, niet kan worden verdedigd door een gebrek aan capaciteit. Dit betekent dan ook dat het niet zo spoedig mogelijk tot opsporing overgaan in dit geval geen rechtvaardiging kan vinden in het capaciteitstekort c.q. de prioriteitenstelling.

Doch afgezien hiervan is het voor het vertrouwen van de burger in de politie van belang dat de burger die een beroep op de politie doet zich serieus genomen voelt. Het met onvoldoende voortvarendheid in actie komen naar aanleiding van dit ernstige geweldsincident wekt niet de indruk dat verzoeker serieus werd genomen.

20. Ten aanzien van het verdere verloop van de aangifte heeft de korpsbeheerder zelf aangegeven dat de voortgang van de zaak "geen schoonheidsprijs verdient" en verzoeker hiervoor excuses aangeboden. De Nationale ombudsman is (met de korpsbeheerder) van oordeel dat de zaak, na de eerste opsporingshandeling op dinsdag 24 augustus 2004, te lang heeft stilgelegen. Na het verhoor van verdachte c.q. getuige P. op 1 november 2004, is pas op 10 maart 2005 (hoofd)verdachte L. gehoord. De korpsbeheerder geeft geen verklaring voor deze opgelopen vertraging en evenmin is uit de stukken op te maken dat hier gegronde redenen voor zijn. Wel is de zaak inmiddels opgepakt en ingezonden naar Openbaar ministerie, hetgeen er in heeft geresulteerd dat (hoofd)verdachte L. is veroordeeld.

21. Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie het opsporingsonderzoek naar de aangifte van verzoeker niet gedegen en voortvarend heeft uitgevoerd. Hiermee heeft de politie in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving gehandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de informatieverstrekking

Bevindingen

1. Ook klaagt verzoeker er over dat het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost hem geen (adequate) informatie heeft verstrekt over de voortgang van de zaak. Bovendien werd er tot drie maal toe een andere rechercheur op de zaak gezet, hetgeen een informatieoverdracht ernstig hinderde.

2. De korpsbeheerder acht deze twee klachten gegrond. Volgens de korpsbeheerder heeft netwerkinspecteur B. tijdens zijn gesprek met verzoeker op 8 maart 2005, aangegeven dat de afhandeling van de aangifte geen schoonheidsprijs verdient en verzoeker hiervoor excuses zijn aangeboden. Dit gold zowel voor het aantal rechercheurs dat op de zaak is gezet, als voor de voortgang van de aangifte. B. beloofde verzoeker dat de zaak zo spoedig mogelijk zou worden afgehandeld. B. zou de voortgang van de zaak persoonlijk bewaken en verzoeker op de hoogte houden van de datum van inzending van het dossier naar het Openbaar Ministerie. Deze belofte van B. was in eerste instantie niet nagekomen, wegens ziekte van B. In een later stadium was verzoeker alsnog op de hoogte gesteld. Verzoeker toonde toen begrip voor de gang van zaken, aldus de korpsbeheerder.

Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Deze behoorlijkheidsnorm behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie en anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken.

4. Uit de aangifte van 21 augustus 2004 blijkt dat verzoeker de politie zijn wens kenbaar heeft gemaakt om te worden geïnformeerd over het verloop en de afdoening van de strafzaak. Niet is gebleken dat dit ook daadwerkelijk is gebeurd. Daarbij komt dat het steeds wisselen van rechercheur evenmin bevorderlijk is voor een adequate informatieoverdracht. Verzoeker heeft aangegeven steeds contact te hebben gezocht met de politie om geïnformeerd te worden over de stand van zaken met betrekking tot zijn aangifte, maar dat hij het gevoel kreeg "van het kastje naar de muur" te worden gestuurd,

zonder (juiste) informatie te verkrijgen. Dit gevoel wordt in de hand gewerkt wanneer een burger geen vast aanspreekpunt heeft.

5. Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie in het geven van actieve en adequate informatie aan verzoeker is tekortgeschoten. Hiermee heeft de politie dan ook in strijd met het hierboven aangehaalde vereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het ambtshalve onderzoek naar de klachtbehandeling

Bevindingen

1. De Nationale ombudsman heeft tenslotte uit eigen beweging een onderzoek ingesteld naar de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost bij de behandeling van verzoekers klacht toepassing heeft gegeven aan afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 2.).

2. Zoals hierboven onder punt 16. Algemeen is aangegeven, had verzoeker, toen hij zich voor een tweede maal tot de Nationale ombudsman wendde, nog niet de volledige interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost doorlopen. Verzoeker had tot dan toe alleen een bemiddelingsgesprek gevoerd met netwerkinspecteur B. op 8 maart 2005. Het verzoek van de Nationale ombudsman aan de korpsbeheerder, om verzoekers klacht overeenkomstig de Awb te behandelen werd afgewezen. De korpsbeheerder stelde zich op het standpunt dat verzoeker gebruik had kunnen maken van de door hem in zijn brief van 8 maart 2005 (zie hiervoor onder punt 11. Algemeen) neergelegde termijn van twee weken om alsnog een oordeel van de korpsbeheerder te vragen. Nu verzoeker deze termijn had laten verstrijken, werd zijn klacht - conform de klachtenregeling van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost - niet meer in behandeling genomen.

3. De korpsbeheerder heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet nader gereageerd ten aanzien van dit klachtonderdeel.

Beoordeling

4. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

5. Een bestuursorgaan dient zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten (zie Achtergrond, onder 2.). Voor de reactie op een schriftelijke klacht regelt afdeling 9.1.2 van de Awb een procedure van klachtbehandeling. Afdeling 9.1.2 bevat dwingend recht. Wordt die procedure doorlopen, dan is daarmee in beginsel voldaan aan het vereiste van behoorlijke behandeling van de klacht. Belangrijk

element van deze procedure is de plicht om de klacht in beginsel formeel af te doen. In beginsel, omdat artikel 9:5 Awb een mogelijkheid biedt om schriftelijk ingediende klachten informeel af te handelen. Uit artikel 9:5 Awb volgt dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, van een formele behandeling van de klacht kan worden afgezien (zie Achtergrond, onder 2.).

6. Blijkens de Memorie van Toelichting (zie Achtergrond, onder 3.) is iedere informele vorm van afdoening mogelijk, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager. De meer formele weg hoeft vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Daarbij kan het de duidelijkheid voor de burger overigens wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst. Van belang is voorts dat de tevredenheid van een klager niet kan worden aangenomen op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of de redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Om te voorkomen dat verschil van mening hierover pas veel later blijkt, kan het volgens de wetgever verstandig zijn, dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Blijkt de klager niet tevreden over de meer informele afhandeling van zijn klacht, dan zal deze verder moeten worden afgehandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. Hieruit volgt dat zodra het bestuursorgaan van oordeel is dat aan de klacht tegemoet is gekomen en het bestuursorgaan de klager schriftelijk heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, van de klager mag worden verwacht zelf aan te geven dat hij met de afhandeling niet tevreden is, zodat zijn klacht verder moet worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

7. Vast staat dat de korpsbeheerder verzoeker bij brief van 8 maart 2005 heeft meegedeeld ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid was opgelost. Ook staat vast dat de korpsbeheerder in deze brief een termijn van twee weken heeft gesteld waarbinnen verzoeker de korpsbeheerder alsnog om een formele behandeling van zijn klacht kon vragen. Verder staat vast dat verzoeker hiervan geen gebruik heeft gemaakt en zich pas bij brief van 6 juli 2005 (vier maanden later) tot de Nationale ombudsman heeft gewend, met de mededeling dat hij niet tevreden was met de (informele) afdoening van zijn klacht (zie hiervoor onder punt 15. Algemeen).

8. Aan de orde is de vraag of de korpsbeheerder in dit geval een termijn van twee weken mocht stellen, waarbinnen verzoeker alsnog om een formele behandeling van de klacht kon vragen en of hij, door het verstrijken van deze termijn, van zijn verplichting tot formele behandeling van de klacht conform afdeling 9.2 is verschoond.

9. De korpsbeheerder verwijst voor zijn beslissing om de klacht van verzoeker niet meer in onderzoek te nemen naar de klachtenregeling van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. Hierin wordt echter geen termijn genoemd waarbinnen een klager geacht wordt zijn bezwaren tegen de beëindiging van de klachtbehandeling (na bemiddeling) kenbaar te maken. Hierin wordt slechts aangegeven dat wanneer bemiddeling tot een oplossing leidt

de klager schriftelijk wordt geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling. Leidt de bemiddeling niet tot een tevredenstelling van de klager, dan wordt de behandeling van de klacht voortgezet met inachtneming van de bepalingen van afdeling 9.2. Awb (zie Achtergrond, onder 5.).

10. Evenmin stelt de Awb een termijn waarbinnen een klager dient aan te geven niet tevreden te zijn met de informele behandeling van zijn klacht. Dit betekent dat een dergelijke termijn niet dwingend kan worden opgelegd. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat vanuit het oogpunt van doelmatigheid aan een klager kan worden gevraagd om zijn bezwaren binnen redelijke termijn kenbaar te maken. Aangezien een behoorlijke klachtbehandeling met zich meebrengt dat een klacht binnen redelijke termijn wordt afgehandeld, mag ook van een klager enige inspanning hiertoe worden verlangd. De Nationale ombudsman acht het dan ook aanvaardbaar dat de korpsbeheerder een termijn heeft gesteld.

11. Resteert de vraag of het in dit geval redelijk was dat de korpsbeheerder zich strikt hield aan een termijn van twee weken. Dit lijkt, afgezet tegen de door de korpsbeheerder zelf in deze procedure gehanteerde termijnen, tamelijk streng. Zo heeft het korps pas bij brief van 1 maart 2005 op verzoekers klachtbrieven van respectievelijk november en december 2004 gereageerd. Dit terwijl de klachtenregeling van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost aangeeft dat er binnen twee weken na de ontvangst van de klacht overleg gevoerd wordt met de klager (zie Achtergrond, onder 5.). Om de vraag te kunnen beantwoorden is het volgende van belang. In z'n algemeenheid kan worden gesteld dat de vraag of een gehanteerde termijn redelijk is, afhangt van de feiten en omstandigheden van een geval. Zo kan bij de vaststelling van de redelijkheid onder meer rekening worden gehouden met de door de klager aangedragen redenen van de overschrijding hiervan. In dit geval is gebleken dat verzoeker (zonder aanwijsbare reden) de door de korpsbeheerder gestelde termijn niet met enkele weken, maar (via de Nationale ombudsman) met ruim vier maanden heeft overschreden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat verzoeker hiermee de redelijkheid dermate heeft overschreden, dat het niet onbegrijpelijk is dat de korpsbeheerder heeft besloten verzoekers klacht niet meer in onderzoek te nemen. Deze handelwijze was dan ook niet in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

slotbeschouwing

Een man van 64 jaar wordt voor een supermarkt door een drietal andere mannen in elkaar geslagen. De man moet zich medisch laten behandelen voor niet verwaarloosbare verwondingen. Op zijn precieze aangifte wordt niet voortvarend gereageerd en hij wordt niet voldoende geïnformeerd over de strafzaak tegen de dader(s). Later voelt de man zich wéér bedreigd door dezelfde persoon op dezelfde plaats.

Bij de klachtbehandeling verexcuseert de korpsbeheerder zich met de woorden "verdient geen schoonheidsprijs". Deze woorden miskennen dat waar een bestuursorgaan denkt aan "schoonheidsfoutjes" de burger met een gebroken rib, bloeduitstorting en herhaalde bedreigingen rondloopt. De politie beschikt over een monopolie in onze samenleving. Daar staat een belangrijke zorgplicht tegenover, die in deze zaak niet waar is gemaakt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven, is

gegrond ten aanzien van:

- het onderzoek naar de aangifte, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- de informatieverstrekking aan verzoeker, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De door de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzochte gedraging ten aanzien van de klachtbehandeling is behoorlijk

Onderzoek

Op 17 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven en een gedraging van de beheerder van dat korps. Omdat de klacht nog niet was voorgelegd aan de korpsbeheerder heeft de Nationale ombudsman op dat moment geen onderzoek gestart, maar de klacht bij brief van 7 februari 2005 doorgestuurd naar de korpsbeheerder. De klacht van verzoeker werd op 8 maart 2005 informeel afgedaan door het hoofd van de politieafdeling Eindhoven-Zuid. Verzoeker was niet tevreden met deze informele afdoening en wendde zich bij brief van 6 juli 2005 wederom tot de Nationale ombudsman. Nu verzoeker nog niet de volledige interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost had doorlopen, verzocht de Nationale ombudsman de korpsbeheerder bij brief van 18 juli 2005 de klacht van verzoeker verder overeenkomstig de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) in samenhang met hoofdstuk X van de Politiewet 1993 te behandelen. Op 21 juli 2005 liet de klachtencoördinator van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost de Nationale ombudsman telefonisch weten dat de klacht niet meer door de korpsbeheerder zou worden behandeld. Na deze berichtgeving is de Nationale ombudsman op 8 september 2005 een onderzoek gestart naar de gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de korpsbeheerder.

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 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 de betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 17 december 2004.
2. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 18 januari 2005.
3. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 6 juli 2005 met bijlagen, waaronder een brief van de politie aan verzoeker van 8 maart 2005.
4. Klachtdossier van de politie met bijlagen, waaronder een brief van verzoeker aan de politie van 18 november 2004.
5. Telefoonnotitie van een gesprek van een medewerkster van de Nationale ombudsman met contactambtenaar H. van de politie van 21 juli 2005.
6. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 1 september 2005.
7. Standpunt van de korpsbeheerder bij brief van 17 oktober 2005.
8. Nader standpunt van de korpsbeheerder bij brief van 3 november 2005 (ontvangen op 21 november 2005) met als bijlage het strafdossier in de zaak tegen de verdachte L.
9. Nadere vragen van de Nationale ombudsman aan de korpsbeheerder bij brief van 7 december 2005.
10. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 22 december 2005, met bijlagen, waaronder een vonnis van de rechtbank te 's-Hertogenbosch van 29 september 2005.

11. Nadere reactie van de korpsbeheerder bij brief van 27 januari 2005 (ontvangen op 8 februari 2005).

12. Brief van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 16 maart 2006.

13. Brief van de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman van 11 mei 2006 (ontvangen op 24 mei 2006).

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Aanwijzing voor de opsporing (in werking getreden op 1 maart 2003, Stcrt. 2003, 41)

"Achtergrond

De politie wordt geconfronteerd met een veelheid aan strafbare feiten. Burgers en bedrijven doen aangifte dat ze slachtoffer zijn geworden van diefstal of vernieling. Of burgers melden dat ze een inbraak hebben gezien. Of de politie ziet zelf dat er delicten worden gepleegd: bij controle op dronken rijden of op mensenhandel, of de agent ziet tijdens surveillance dat er verkeersovertredingen worden gepleegd. Duidelijk is dat het niet doenlijk is altijd en overal met veel politie-inzet te reageren. Dat kan ook niet verwacht worden van de politie: de capaciteit van de opsporing is immers eindig en er zullen keuzen moeten worden gemaakt. En voorts kan de politie niet tot het onmogelijke worden gehouden: als opsporingactiviteiten uiteindelijk niets opleveren, dan zal dat op een zeker moment als een gegeven moeten worden aanvaard. In deze aanwijzing gaat het er om, dat helderheid wordt gegeven over wat in redelijkheid van de politie mag worden gevraagd. Duidelijkheid daarover is belangrijk voor de burger, zodat deze weet waarop hij wel en waarop hij niet kan rekenen. En ook is het nuttig voor de politie als anker voor de keuzen die in de praktijk moeten worden gemaakt, en voor het OM en de rechter die eventuele klachten over beslissingen van de politie moeten beoordelen.

Samenvatting

In deze aanwijzing gaat het om de reactie op afzonderlijke strafbare feiten die ter kennis komen van de politie. Hiernaast staat de 'beleidsmatige' inzet van de opsporing op criminaliteitsverschijnselen: de beleidsmatig bepaalde inzet van de politie in termen van gerichte surveillance, controles, verkennende onderzoeken, waaromtrent in de driehoek van burgemeester, hoofdofficier van justitie en korpschef afspraken worden gemaakt. Dit valt buiten het kader van deze aanwijzing.

1. Algemene uitgangspunten

Bij het scheppen van de beoogde helderheid over wat er moet gebeuren bij (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten, zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd.

1.1. Twee criteria

Er zijn twee criteria van belang bij het aangeven van wat in redelijkheid verwacht mag worden: de ernst van het strafbare feit, en de aanwezigheid van opsporingsaanwijzingen die kunnen leiden tot opheldering van de zaak (het vinden van verdachten en bewijs). De voor de hand liggende vuistregel is dat hoe ernstiger het feit, hoe meer moet worden gedaan om de zaak op te helderen zodat verdachten vervolgd en berecht kunnen worden. Deze aanwijzing vult dan deze vuistregel in.

(...)

1.4 Geen lijstjes van delicten

(...) De daadwerkelijke ernst van de feiten, en niet het 'formele etiket' dat daaraan hangt, moet daarom beslissend zijn. Ten tweede kan er aanleiding zijn om ook opsporingshandelingen te verrichten bij lichtere delicten, indien dat zonder veel moeite resultaat oplevert of als dat onderdeel vormt van afgesproken beleid.

(...)

1.6 Capaciteit

In theorie zou het wenselijk zijn om aan ieder delict zoveel aandacht te geven als nodig is om tot opheldering te komen, of het om moord gaat of om fietsdiefstal. Het is evident dat dit niet realistisch is: er zal altijd sprake zijn van beperkte middelen. Deze schaarste aan middelen kan zodanige vormen aannemen, dat ook bij zwaarder wegende misdaden serieuze opsporingsinspanning achterwege blijft omdat die nodig is voor nóg ernstiger kwesties. In deze aanwijzing wordt een kader gegeven voor wat de samenleving tenminste, en in redelijkheid gegeven de niet oneindige capaciteit, mag verwachten. De politie is dan 'gedekt', indien een zaak niet (verder) wordt opgepakt na toepassing van de regels in deze aanwijzing. Daarentegen zal de politieke keuze om niet aan deze regels te voldoen niet worden verdedigd, ook al voert men aan dat daarvoor de capaciteit ontbrak. Dat argument kan niet worden aangevoerd om de gewenste (minimale) prestatie achterwege te laten.

2. Het kader voor de reactie op (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten

2.1. Regel 1: Altijd een vervolg bij een bekende dader, tenzij ...

Indien een strafbaar feit is gepleegd en de verdachte direct daarbij bekend is, dienen altijd opsporingshandelingen te volgen (aanhouding, opmaken proces-verbaal). Dat is het geval bij betrapping op heterdaad, bij de gevallen waarin de identiteit van de verdachte door getuigen onmiddellijk bekend is, dan wel zodanige informatie voorhanden is dat de verdachte met weinig inspanning kan worden gevonden (bijv. als een kenteken bekend is). Is dat niet het geval, dan kan de zaak althans voorlopig terzijde worden gelegd, tenzij sprake is van een schokkend feit (zie regel 2).

(...)

2.2. Regel 2: Bij ingrijpende feiten gerichte opsporing

Bij strafbare feiten die verder ingrijpen mag meer worden verwacht dan alleen een optreden als er onmiddellijk een spoor naar de dader bekend is. Dan moet gericht en meer dan oppervlakkig worden gezocht naar aanknopingspunten voor een succesvolle opsporing en vervolging: naar eventuele getuigen, naar eventuele sporen (vingerafdruk, DNA). Pas als die inspanning geen succes heeft kan de opsporing worden afgesloten, maar slechts op een zodanige wijze dat als zich naderhand nieuwe informatie aandient deze tot hernieuwde actie kan leiden.

Materiële ernst

Bij het antwoord op de vraag wat 'schokkende feiten' zijn, is het eerste gezichtspunt de omvang van de aantasting van de belangen of het welzijn van individuen of van de samenleving als geheel. Hierbij gelden de volgende criteria:

De lichamelijke integriteit is in aanzienlijke mate aangetast: iemand is overleden, of er is letsel toegebracht waarbij specialistische medische hulp moet worden ingeroepen (en dus niet alleen een droge klap, een bloedneus, een te hechten wond), er is verkracht.

(...)

Hierbij gaat het dus steeds om een delict dat daadwerkelijk en in betekenisvolle mate belangrijke individuele en collectieve waarden in gevaar brengt.

Specifieke omstandigheden om toch meer te doen

De grenzen van de materiële ernst zoals aangegeven, zijn niet voldoende - ook bij een geringere materiële schade kan er een toch een dwingende reden zijn om een verder gaande opsporingsinspanning te verrichten. Er zijn drie van die redenen te onderscheiden:

Evidente inbreuk op persoonlijke integriteit (geestelijke schade, levenssfeer).

Sommige delicten kennen naast eventuele (lichte) materiële ook een forse aanslag op de geestelijke integriteit van burgers. Dat kan bijvoorbeeld bij vormen van discriminatie

spelen, maar is altijd het geval bij inbraak in de woning, bij ernstige aanranding, of bij zware discriminatie. Dus bijvoorbeeld: als ingebroken is in een woning, dan wordt verwacht dat de politie ter plekke sporen zoekt.

Extreme modus operandi.

Een bijzonder brutale, grove wijze van handelen (in wijze optreden, in willekeurige slachtofferkeuze, in feitelijk vuurwapengebruik). Dus bijvoorbeeld: als een groep jongeren brutaal bij winkeliers diefstallen pleegt, wordt verwacht dat daar achteraan wordt gegaan.

Expliciet patroon.

Het strafbare feit staat niet op zich, maar vormt een onderdeel van een nadrukkelijk patroon van feiten van dezelfde dader(groep). Dus bijvoorbeeld: als het gaat niet om een enkel geval van ieder op zich niet zo zware vernielingen maar van een steeds weerkerende agressie, dan is actie geboden."

2. Algemene wet bestuursrecht (voor zover van belang voor het onderzoek)

Artikel 9:2

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

Artikel 9:10

"1 Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3 Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 9:11

"1 Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken, of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2 Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

Artikel 9:12

"1 Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2 Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

Artikel 9:20

"1 Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.

2 Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan."

3. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837

Pag. 7-8

"8. Inhoud van het wetsvoorstel

8.1 Algemeen

(...)

Klachten kunnen steeds zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van die klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak een goede reactie zijn.

Ook bij schriftelijk ingediende klachten kan een snelle en informele wijze van behandelen resultaten hebben. Anderzijds kan het schriftelijk tot uitdrukking brengen van een klacht ook wijzen op de behoefte de zaak wat diepgaander te doen onderzoeken. Daarom is voor schriftelijke klachten die aan een aantal in artikel 9:4 opgenomen eisen voldoen (...) een procedure voorgeschreven. Ook bij die klachten geldt echter steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van de klager (artikel

9:5). Het bestuursorgaan kan dus bij binnenkomst van een klaagschrift direct telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen. Ook in een wat verder stadium van de procedure is het steeds mogelijk tot een oplossing te komen, mits de klager daarmee genoegen neemt. De meer formele weg behoeft dan vanaf dat moment niet meer te worden gevolgd. Het kan de duidelijkheid voor de burger wel ten goede komen als hij erop wordt gewezen, dat hij recht heeft op volledige behandeling van zijn klacht, indien hij dat wenst.

Leent een schriftelijk ingediende klacht zich niet voor een meer informele afhandeling, of is de klager daarmee niet tevreden gesteld, dan zal de nu voorgestelde procedure moeten worden gevolgd, met alle waarborgen die deze de klager biedt. Daartoe biedt het wetsvoorstel een - overigens beperkt gehouden - aantal regels. Deze bepalen dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, dat de klacht tijdig en door een niet bij de klacht betrokken persoon wordt afgehandeld, dat de klager wordt gehoord en dat deze een gemotiveerd antwoord ontvangt..."

Pag. 15-16

"Artikel 9:5

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele behandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer «naar tevredenheid van de klager» aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel tot onnodige

bestuurslasten en is daarom niet opgenomen."

4. Politiewet 1993

Artikel 66

"In afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klacht afgehandeld binnen tien weken of, indien een commissie als bedoeld in artikel 61, tweede lid, onder a, is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift."

5. Klachtenregeling van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost van 1 maart 2004

"9. Klachtbehandeling

1. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld, en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

2. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien indien de korpsbeheerder van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.

3. Indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijke geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.

4. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet met inachtneming van de bepalingen van de afdeling 9.2 en indien de korpsbeheerder daartoe besluit de afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht.

5. Bij de voortgezette behandeling van de klacht wordt recht gedaan aan het beginsel van hoor en wederhoor; de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden geïnformeerd over elkaars standpunt en krijgen de gelegenheid daarop te reageren.

6. De burgemeester wordt geïnformeerd over de afdoening van politiekachten in zijn gemeente."