



Rapport

Datum: 16 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/222

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Haaglanden (verder de politie) hem bij de informele afhandeling van zijn klacht van 4 augustus 2005 geen concreet antwoord heeft gegeven op de volgende vragen:

Waarom heeft de politie de eigenaar van de vluchtauto pas na acht weken uitgenodigd voor verhoor, terwijl het kenteken van deze auto reeds op 30 juni 2005 bekend was;

Waarom heeft de politie hem verzocht om mee te werken aan twee fotoconfrontaties, terwijl hij verklaard heeft dat hij de twee verdachten in de vluchtauto zelf niet heeft gezien?

Verder klaagt verzoeker erover dat de korpsbeheerder zijn klacht van 4 augustus 2005 op 22 november 2005 niet-ontvankelijk heeft verklaard (omdat verzoeker al in het gelijk was gesteld), ondanks het feit dat verzoeker heeft aangegeven niet tevreden te zijn over de wijze waarop zijn klacht in de informele fase was afgehandeld.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 30 juni 2005 werd verzoeker het slachtoffer van een gewapende roofoverval, waarbij vier personen betrokken waren. Twee van deze personen hadden verzoeker (fysiek) aangevallen. De andere twee bevonden zich in de auto, waarmee alle vier de overvallers uiteindelijk wegreeden. Een aantal omstanders was getuige van het incident. Eén van de omstanders had het kenteken van de auto van de overvallers genoteerd en aan de politie doorgegeven. Ook waren enkele signaleringen bekend van de daders. Met het afnemen van een verklaring van verzoeker op 30 juni 2005 startte de politie een onderzoek naar de overval.

2. Verzoeker diende op 4 augustus 2005 bij de politie een klacht in over de wijze waarop het onderzoek naar dit incident werd uitgevoerd. Verzoeker was van mening dat de inrichting van het onderzoek amateuristisch was. Zo gaf verzoeker onder meer te kennen dat de politie, terwijl het kenteken compleet en correct was gebleken, na drie weken nog steeds niet met de eigenaar van de auto had gesproken. Ook was verzoeker niet te spreken over de fotoconfrontaties die hij had moeten ondergaan. Verzoeker vond dat de politie niet goed zijn proces-verbaal van aangifte had gelezen, niet goed luisterde en hem op zijn vragen niet fatsoenlijk te woord stond.

3. Bij e-mailbericht van 6 oktober 2005 gaf betrokken ambtenaar S., teamchef opsporing, verzoeker te kennen dat de zaak inderdaad niet goed was opgepakt. Volgens S. hadden de beslismomenten niet het resultaat opgeleverd wat verzoeker in deze kon en mocht verwachten. Aanhoudingen hadden eerder plaats moeten vinden en de

opsporingsmogelijkheden hadden sneller "uitgelopen" moeten worden, aldus S. S. verklaarde namens zijn bureauchef en de betrokken collega's verzoekers klacht gegrond en bood verzoeker welgemeende excuses aan. De in deze zaak betrokken ambtenaren was te kennen gegeven dat deze manier van handelen niet tolereerbaar was.

4. Verzoeker kon zich niet vinden in deze beantwoording en de aangeboden excuses door het korps. Verzoeker wilde een antwoord op de vraag hoe dit had kunnen gebeuren. Verzoeker wilde met name weten waarom hij was onderworpen aan "bizarre" fotosessies en waarom men niet eerder gestart was met het onderzoek naar de eigenaar van de auto. Verzoeker wilde opheldering over de gang van zaken. Verzoeker vond dat de klacht niet was afgehandeld met het enkele antwoord dat hij gelijk had.

5. Op 21 oktober 2005 liet de politie verzoeker weten dat zijn klacht formeel zou worden afgehandeld en daartoe naar de klachtencommissie van het korps was verstuurd. De klachtencommissie voor de politie Haaglanden behandelde de zaak op 22 november 2005 en bracht advies uit aan de korpsbeheerder. De klachtencommissie adviseerde de korpsbeheerder de klacht niet ontvankelijk te verklaren, aangezien verzoeker onvoldoende belang had bij een formele behandeling van zijn klacht; zijn klacht was reeds in de informele procedure volledig gegrond verklaard en excuses waren reeds aangeboden. Verder hadden verzoekers vragen aangaande beleid en procedures van de politie Haaglanden geen betrekking op een concrete gedraging waardoor zij buiten de reikwijdte van de klachtenregeling vielen. Op grond van dit advies verklaarde de korpsbeheerder verzoekers klacht bij brief van 22 november 2005 niet ontvankelijk.

6. Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman met onder meer de navolgende klachtonderdelen.

I. Ten aanzien van het onderzoek naar de eigenaar van de vluchtauto

Bevindingen

1. In de eerste plaats klaagt verzoeker erover dat de politie de eigenaar van de vluchtauto pas na acht weken heeft uitgenodigd voor verhoor, terwijl het kenteken van deze auto reeds op 30 juni 2005 bekend was.

2. De korpsbeheerder acht de klacht van verzoeker gegrond. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat er kort nadat verzoeker aangifte had gedaan informatie binnenkwam van politieagenten van een ander politiebureau. Ook daar bleek de genoemde auto betrokken bij enkele strafbare feiten. Door het personeel van het bureau waar verzoeker aangifte had gedaan is te lang gewacht om de hen bekende informatie en de informatie afkomstig van het andere bureau naast elkaar te leggen en daarop adequaat te reageren. De zaak is niet tijdig opgepakt, aldus de korpsbeheerder.

Beoordeling

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

4. Nu de korpsbeheerder in reactie op dit klachtonderdeel heeft aangegeven dat de politie in deze niet voldoende adequaat en tijdig is opgetreden, kan op grond hiervan worden vastgesteld dat de politie in deze in strijd met het vereiste van voortvarendheid is opgetreden.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

5. De Nationale ombudsman merkt nog op, dat het feit dat de korpsbeheerder ten gevolge van het tijdsverloop kennelijk niet méér kan aandragen met betrekking tot de oorzaak van het niet tijdig oppakken van de zaak onbevredigend is.

II. Ten aanzien van de fotoconfrontaties

Bevindingen

1. Ook klaagt verzoeker erover dat de politie hem heeft verzocht om mee te werken aan twee fotoconfrontaties, terwijl hij had verklaard dat hij de twee verdachten in de vluchtauto niet had gezien. Zo heeft de politie hem gevraagd om pasfoto's te bekijken teneinde de auto-eigenaar te identificeren, terwijl hij deze man hoogstwaarschijnlijk niet had gezien en de politie zelf al wist wie de eigenaar van de auto was.

2. De korpsbeheerder acht deze klacht niet gegrond. Hoewel verzoeker had aangegeven de inzittenden van de vluchtauto niet te hebben gezien, is hem gevraagd mee te werken aan de fotoconfrontatie, omdat men hoopte dat hij meer gezien had dan hij zich kort na het incident kon herinneren. Dit had helaas niet tot een positief resultaat geleid, maar was wel een opsporingsmethode die de politie kan toepassen, aldus de korpsbeheerder.

3. Ten aanzien van het incident heeft verzoeker op 30 juni 2005 tegenover de politie onder meer het volgende verklaard:

"Op donderdag 30 juni 2005 liep ik (...) op de A. te V.(...). Op een gegeven moment zag ik twee jongens bij een woning (...) weglopen richting de parkeerplaats aldaar. (...) Deze jongens vielen mij op, omdat ik vond dat deze jongens niet in deze wijk thuis hoorden. Ik vond het louche types. Ik liep over de A. in de richting van het station M. Vervolgens hoorde ik voetstappen achter mij en voelde ik dat ik werd vastgepakt door iemand die mij van achteren benaderde. Deze persoon pakte mij in een soort houtgreep vast. Hij omklemde mijn hoofd met een arm. Ik hoorde dat deze persoon tegen mij riep "geef me je geld, godverdomme dit is een overval, dit is een revolver godverdomme, ik ga schieten,

geef me je geld". Tijdens deze worsteling viel mijn camera uit mijn handen op de grond. Ik schudde mijn aanvaller van mij af en ik greep naar mijn broekzak om mijn portemonnee te pakken. Ik zag toen dat een tweede persoon, welke al die tijd op afstand had gestaan, mijn camera oppakte. Op dit moment stond mijn aanvaller een paar passen van mij af. Ik zag toen dat mijn aanvaller een vuurwapen in zijn hand vast had (...). Ik zag dat de tweede aanvaller met mijn fotocamera wegliep en daardoor dacht ik dat het nu wel over zou zijn en dat de aanvallers weg zouden gaan."

4. Van aanvaller X kon verzoeker de politie een goed signalement verschaffen. Over aanvaller Y kon verzoeker de politie niet meer vertellen dan de haarkleur, het postuur, de geschatte leeftijd, lengte en gewicht.

5. Op 1 juli 2005 vond de eerste fotoconfrontatie plaats. Volgens verzoeker leek toen één van de hem getoonde foto's op aanvaller X. De tweede fotoconfrontatie vond plaats op 20 juli 2005. Hierbij werd verzoeker een aantal pasfoto's getoond. Volgens verzoeker werden hem toen foto's voorgelegd van de andere drie mogelijke daders, terwijl hij de politie duidelijk had gemaakt dat hij alleen het gezicht van aanvaller X had gezien.

Beoordeling

6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

7. Vast staat dat er twee fotoconfrontaties hebben plaatsgevonden met verzoeker. Voorts is aannemelijk geworden dat de politie verzoeker in de tweede fotoconfrontatie foto's heeft voorgelegd van juist die mogelijke daders waarvan verzoeker had aangegeven geen gezicht te hebben gezien.

8. De Nationale ombudsman acht het echter, gelet op de hierboven, onder II.3. beschreven feiten en omstandigheden van het geval, (met name het feit dat verzoeker al eerder twee mannen had zien lopen die hij later zelf associeerde met de aanval op hem) niet onbegrijpelijk dat de politie, ondanks het feit dat verzoeker had aangegeven slechts één van zijn aanvallers goed te hebben gezien, verzoeker heeft geconfronteerd met foto's van de mogelijke andere aanvallers, in de hoop dat verzoeker de andere aanvallers toch zou herkennen. De Nationale ombudsman acht dit geen onaanvaardbare opsporingsmethode. Door hier toe over te gaan heeft de politie niet in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

9. Wel merkt de Nationale ombudsman op het begrijpelijk te achten dat verzoeker dit bezwaar naar voren heeft gebracht. De korpsbeheerder heeft hiervóór onder I.

aangegeven dat de politie verzoekers zaak niet adequaat heeft opgepakt. Het is dan ook niet uit te sluiten dat een adequaat optreden - zoals het tijdig horen van de eigenaar van de auto - wellicht de tweede fotoconfrontatie overbodig had gemaakt.

III. Ten aanzien van de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht

Bevindingen

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de korpsbeheerder zijn klacht van 4 augustus 2005 op 22 november 2005 niet-ontvankelijk heeft verklaard (omdat verzoeker al in het gelijk was gesteld), ondanks het feit dat verzoeker had aangegeven niet tevreden te zijn over de wijze waarop zijn klacht in de informele fase was afgehandeld.
2. In reactie op het e-mailbericht van 6 oktober 2005 (zie hiervóór, onder Algemeen punt 3.), waarmee de klacht informeel werd afgedaan, heeft verzoeker de politie laten weten, dat hij nu weliswaar een bevestiging had gekregen van het feit dat er van alles fout was gegaan, maar dat hij nog altijd geen antwoord had gekregen op zijn vraag hoe dit had kunnen gebeuren. Voor verzoeker was de beantwoording van deze vraag essentieel. Niet alleen voor hemzelf als slachtoffer, maar voor de gehele samenleving: wanneer niet inzichtelijk wordt wát er fout is gegaan, blijft de burger met het onbevredigende gevoel achter dat de politie niet heeft geleerd van haar fouten en het in de toekomst wederom fout kan gaan. Verzoeker gaf gemotiveerd te kennen dat hij niet kon leven met de gedachte dat de politie, na toegegeven te hebben fouten te hebben gemaakt in een ernstige zaak, de kwestie zonder enige nadere onderbouwing kan afdoen met de opmerking dat de zaak niet goed was opgepakt.
3. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder wees voor zijn oordeel naar het advies van de klachtencommissie. Deze beschouwde de klachten die reeds volledig gegrond waren verklaard door bureauchef S., als reeds behandelde klachten. Voorts was de commissie van mening dat een formele behandeling weinig kon toevoegen aan een reeds gegrondverklarde klacht. Verder was de commissie van mening dat verzoeker onvoldoende belang had bij een formele behandeling van zijn klacht. Gelet op artikel 9:8, tweede lid Algemene wet bestuursrecht (Awb) was het bestuursorgaan dan niet verplicht de klacht te behandelen (zie Achtergrond), aldus de commissie.

Beoordeling

4. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.
5. De Nationale ombudsman kan zich niet vinden in het oordeel van de korpsbeheerder. Om te beginnen verplicht de Awb tot formele behandeling van een klacht wanneer de informele behandeling van de klacht niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager

(artikel 9:5 Awb, zie Achtergrond). Dit betekent dat de klager recht heeft op een oordeel van het verantwoordelijk bestuursorgaan, in dit geval de korpsbeheerder. De korpsbeheerder heeft verzoeker echter niet-ontvankelijk verklaard, omdat de chef van de betrokken eenheid de klacht reeds had afgedaan. Dit was in dit geval niet juist, nu verzoeker gemotiveerd had aangegeven met deze afdoening niet tevreden te zijn. De korpsbeheerder had gelet hierop zelf een oordeel dienen te vormen.

6. Verder brengt een zorgvuldige behandeling van de klacht met zich mee dat de korpsbeheerder in zijn oordeel op alle grieven ingaat. Tijdens de informele klachtbehandeling was niet inhoudelijk op verzoekers grieven ingegaan. Verzoeker had in reactie op de informele klachtafdoening zijn grieven nader geconcretiseerd, nieuwe grieven naar voren gebracht en vragen gesteld. Desondanks is de korpsbeheerder in de formele procedure niet op deze grieven ingegaan. Ook dit is niet juist. De korpsbeheerder heeft verzoeker op deze wijze een zorgvuldige klachtbehandeling onthouden.

7. Het bovenstaande leidt er ten slotte toe dat de korpsbeheerder niet gevolgd kan worden in zijn standpunt dat verzoeker onvoldoende belang had bij de behandeling van zijn klacht. Verzoeker had, nu zijn klacht in de informele procedure niet adequaat was afgedaan, wel degelijk belang bij een formele klachtbehandeling.

8. Alles overziend heeft de korpsbeheerder, door de klacht van verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren, verzoeker een procedurele kans ontnomen en daarmee in strijd gehandeld met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Verzoeker werd het slachtoffer van een gewapende overval. Volgens zijn aangifte werd hij bij station Mariahoeve van achteren in een soort houtgreep vastgepakt. Zijn hoofd werd omklemd en de dader riep: "Geef mij je geld, godverdomme dit is een overval. Dit is een revolver godverdomme, ik ga schieten, geef mij je geld." Er ontstond een worsteling en verzoeker keek tijdens het omdraaien in de loop van een vuurwapen. Er was nog een tweede dader betrokken bij de overval. Omdat er een ander te hulp schoot sloegen de daders op de vlucht. Verzoeker voelde zich bedreigd door de overval en hij twijfelde of hij zich nog wel veilig voelde op straat.

Het onderzoek naar aanleiding van de aangifte heeft de politie niet goed opgepakt. Hoewel het kenteken van de vluchtauto bekend was, is pas twee maanden later de eigenaar daadwerkelijk gehoord.

Met het indienen van zijn klacht wilde verzoeker aan de orde stellen dat het korps Haaglanden kennelijk zo georganiseerd is dat het onderzoek in zijn zaak zo laks is opgepakt. Een deel van zijn klachten is direct gegrond verklaard en aan hem is excuus

aangeboden. Omdat de klacht in de informele klachtbehandeling al gegrond was verklaard, verklaarde de korpsbeheerder verzoeker niet-ontvankelijk in zijn formele klacht.

De benadering van de korpsbeheerder van de formele klachtbehandeling was niet juist. Als een verzoeker na informele klachtbehandeling ontevreden blijft, dan heeft hij recht op formele behandeling van zijn klacht.

De klacht die bij de Nationale ombudsman overbleef betrof de wijze waarop de politie met de klacht van verzoeker is omgegaan. Waarom kreeg hij bij de klachtbehandeling door de politie géén antwoord op de vraag waarom de politie pas zo laat de eigenaar van de vluchtauto had gehoord en waarom hem was gevraagd mee te werken aan fotoconfrontaties terwijl hij de verdachten in de vluchtauto zelf niet gezien had?

De eerste klacht is gegrond en de tweede niet, omdat deze fotoconfrontatie eventueel toch nog relevante informatie had op kunnen leveren. Deze uitkomst leidt er op zich wel toe dat de klachten van verzoeker behandeld zijn. Dit neemt niet weg dat verzoeker hiermee niet het doel heeft bereikt waar het hem om ging. Hij wilde het signaal geven dat een burger de effectieve bescherming van de politie moet ervaren wanneer hij het slachtoffer is van een gewelddadige roofoverval. In zijn geval heeft hij die bescherming niet gekregen. Het gegrond verklaren van de klacht en het aanbieden van succes is op zich wel netjes, maar raakt de kern van het probleem niet. Die kern is dat verzoeker had willen vertrouwen op de bescherming van de politie. In dat vertrouwen is hij geschaad en dat valt te betreuren. Het ligt op de weg van het politiekorps Haaglanden om lessen te trekken uit deze zaak.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van regionale politiekorps Haaglanden, is

gegrond ten aanzien van:

het onderzoek naar de eigenaar van de vluchtauto, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht, wegens schending van het vereiste van fair play.

niet gegrond ten aanzien van:

het verzoek om mee te werken aan twee fotoconfrontaties.

Onderzoek

Op 15 november 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Warwick, Australië, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden. Uit de stukken kwam naar voren dat de klachtbehandeling bij het regionale politiekorps Haaglanden nog niet was afgerond. Na te zijn geadviseerd door de klachtencommissie verklaarde de korpsbeheerder de klacht van verzoeker bij brief van 22 november 2005 niet-ontvankelijk. Op 28 december 2005 ontving de Nationale ombudsman een brief van verzoeker waarin hij gemotiveerd te kennen gaf het niet eens te zijn met het oordeel van de korpsbeheerder. Na een uitgebreide correspondentie tussen verzoeker en de Nationale ombudsman werd op 18 september 2006 een onderzoek naar de gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van Den Haag), 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. Tijdens het onderzoek kregen 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 korpsbeheerder berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Een e-mailbericht van verzoeker van 21 november 2005 met bijlagen, waaronder een e-mailbericht van politieambtenaar S. aan verzoeker van 6 oktober 2005, een e-mailbericht van verzoeker aan S. van 9 september 2005, een e-mailbericht van S. aan verzoeker van 8 september 2005, een e-mailbericht van verzoeker aan S. van 31 augustus 2005 en een e-mailbericht van S. aan verzoeker van 30 augustus 2005.

Verzoekschrift van 15 november 2005, met bijlagen, waaronder een e-mailbericht van verzoeker aan S. van 10 oktober 2005, een e-mailbericht van politieambtenaar R. aan verzoeker van 25 augustus 2005, een e-mailbericht van 4 augustus 2005 van verzoeker aan politieambtenaar H., een verslag van de gebeurtenissen van 28 juli 2005, opgemaakt door verzoeker en een proces-verbaal van aangifte van 30 juni 2005.

Advies klachtencommissie van 22 november 2005.

Brief korpsbeheerder van 22 november 2005.

Brief van verzoeker van 21 december 2005.

Klachtdossier van het regionale politiekorps Haaglanden, ontvangen op 6 juni 2006, met bijlagen, waaronder een mutatieformulier van met registratienummer PL1573/2005/11420-12.

Standpunt van de korpsbeheerder bij brief van 24 oktober 2006, met als bijlage een brief van politieambtenaar H. van 3 oktober 2006 en een brief van de klachtencommissie van 12 oktober 2006.

Reactie van verzoeker op het standpunt van de korpsbeheerder bij e-mailbericht van 27 november 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

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 9:8, tweede lid

"Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is."