



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Midden en West Brabant geen, althans onvoldoende, aandacht heeft besteed aan de melding die zijn dochter op

4 oktober 2007 vanuit de auto had gedaan nadat de door haar bestuurde auto kort daarvoor was geraakt door een onbekend gebleven voorwerp.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Op 4 oktober 2007 omstreeks 16.25 uur reed de dochter van verzoeker in haar auto over de Rijksweg A59 in oostelijke richting. Kort voor Waalwijk, ter hoogte van hectometerpaal 97,6, werd de auto geraakt door een onbekend gebleven voorwerp dat vanaf de tegengestelde rijbaan over de middenberm kwam gevlogen. Hierdoor werd de voorruit vernield en het dak van de auto raakte beschadigd. De dochter van verzoeker zette de auto vervolgens aan de kant bij een even verderop gelegen benzinestation. Van hieruit zocht zij via het telefoonnummer 0900-8844 contact met de politie.

Omdat de politie toen tot twee maal toe te kennen gaf voor een dergelijk incident niet ter plaatse te zullen komen en enkele dagen later ook het doen van aangifte niet mogelijk bleek te zijn, diende de dochter van verzoeker op 9 oktober 2007 een klacht in bij het regionale politiekorps Midden en West Brabant. Nadat deze klacht aanvankelijk ten onrechte ter behandeling was doorgezonden naar het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD), gaf de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Midden en West Brabant, na de klacht te hebben terugontvangen op 17 januari 2008, zijn beslissing op de klacht.

Verzoeker wendde zich daarop tot de Nationale ombudsman.

1.1. In zijn klachtbrief van 9 oktober 2007 aan de politie deelde verzoeker onder meer mee dat de politie zowel zijn dochter als nadien ook zijn zoon na de telefonische meldingen van het ongeval op 4 oktober 2007 te verstaan had gegeven dat zij voor dit soort ongevallen niet ter plaatse wilde komen. Verzoeker voegde hieraan toe dat hij bij navraag bij het bureau Prinsenbeemden te Breda te horen had gekregen dat de meldkamer zijn dochter wel had moeten doorverbinden met het KLPD omdat het om een incident op de snelweg ging, en de politie wel in de omgeving een onderzoek had kunnen instellen om eventueel het betreffende voorwerp te achterhalen.

Door dit na te laten had het personeel op de meldkamer zijn dochter de mogelijkheid ontnomen om een beroep te kunnen doen op het Waarborgfonds Motorverkeer, aldus verzoeker.

1.2. In zijn brief van 17 januari 2008 waarmee de beheerder van het regionale politiekorps Midden en West Brabant zijn beslissing gaf op de klacht, deelde de korpsbeheerder onder meer mee dat een onderzoek niet had aangetoond bij welke telefooncentrale de achtereenvolgende meldingen van verzoekers dochter en zoon waren binnengekomen. De korpsbeheerder onthield zich om die reden op dit onderdeel van een oordeel.

Met betrekking tot de reactie van de politie op de meldingen liet de korpsbeheerder verder weten dat de politie door het grote werkaanbod helaas niet op elke melding kan reageren en dat vanwege dat werkaanbod niet kan worden ontkomen aan het stellen van prioriteiten en het maken van keuzes. Specifiek met betrekking tot het ongeval van verzoekers dochter liet de korpsbeheerder weten dat hij kon rechtvaardigen dat de politie had besloten niet ter plaatse te moeten komen. Reden hiervoor was dat hetgeen de politie ter plaatse aan de auto zou kunnen vaststellen ook bij een politiebureau zou kunnen worden vastgesteld, terwijl als de constatering daar aanleiding voor zou geven alsnog zou kunnen worden overgegaan tot onderzoek op of bij de plaats van het ongeval.

De korpsbeheerder merkte echter ook op dat wanneer de politie, zoals in deze situatie, niet op een melding kan of wil reageren, het wel van belang is dat aan de melder uitleg wordt gegeven om welke reden geen gevolg aan de melding wordt gegeven en hoe de melder dan in de betreffende situatie zou kunnen handelen. Daarmee wordt dan recht gedaan aan de beslissing om geen politie in te zetten en meteen ook zou wellicht begrip kunnen ontstaan voor die beslissing. De korpsbeheerder liet weten het te betreuren dat de politie op dit punt tekort was geschoten.

Tot slot merkte de korpsbeheerder op dat door het niet ter plaatse instellen van een onderzoek door de politie, verzoekers dochter niet de mogelijkheid was ontnomen om een beroep te doen op het Waarborgfonds Motorverkeer.

## **I. Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Midden en West Brabant geen, althans onvoldoende, aandacht heeft besteed aan de melding die zijn dochter op 4 oktober 2007 vanuit de auto had gedaan nadat de door haar bestuurde auto kort daarvoor was geraakt door een onbekend gebleven voorwerp.

2.1. Ter onderbouwing van deze klacht gaf verzoeker in zijn verzoekschrift waarmee hij zich tot de Nationale ombudsman had gewend, onder meer te kennen dat de korpsbeheerder zich in zijn reacties ten onrechte concentreert op de schade aan de auto van zijn dochter terwijl onvoldoende aandacht wordt besteed aan de mogelijke oorzaak van de schade en aan de noodzaak om op de plaats van het ongeval onderzoek te verrichten naar de mogelijke oorzaak.

2.2. Bij zijn verzoekschrift had verzoeker een brief gevoegd van 29 oktober 2007 van de korpschef van het KLPD. Hierin zette de korpschef uiteen dat hij verzoekers klachtbrief van 9 oktober 2007 ter verdere behandeling had teruggezonden naar het regionale politiekorps Midden en West Brabant. Reden hiervoor was dat gebleken was dat waar andere telefoonmaatschappijen meldingen via 0900-8844 afkomstig van mobiele nummers automatisch verbinden met de meldkamer van het KLPD in Driebergen, de telefoonmaatschappij van de dochter en zoon van verzoeker (KPN) deze meldingen verbindt met de politie van de regio van waaruit de melding wordt gedaan.

3. In aanvulling op het verzoekschrift verstrekte verzoeker op 20 april 2008 door middel van twee overzichten informatie over de achtereenvolgende telefooncontacten op 4 oktober 2007 tussen zijn dochter en zoon enerzijds en de politie anderzijds.

Het eerste door KPN verstrekte overzicht toont dat om 17.06 uur met de mobiele telefoon van verzoekers dochter was gebeld naar 0900-8844. Hoe lang het gesprek had geduurd blijkt niet uit het overzicht.

Het tweede door KPN verstrekte overzicht toont dat om 17.16 uur met de mobiele telefoon van verzoekers zoon was gebeld naar 0900-8844. Dit gesprek had twee minuten en negentien seconden geduurd.

Gezien de op de overzichten weergegeven gesprekskosten, zal het eerste gesprek net iets langer hebben geduurd dan het tweede gesprek.

4. In reactie op de klacht van verzoeker, liet de beheerder van het regionale politiekorps Midden en West Brabant de Nationale ombudsman bij brief van 23 april 2008 onder meer weten dat tijdens het klachtonderzoek zowel bij het KLPD als in het district Oosterhout van de politie Midden en West Brabant was nagegaan of de dochter en de zoon van verzoeker op 4 oktober 2007 telefonisch contact hadden gehad met de politie. De korpsbeheerder liet weten dat noch bij het KLPD, noch bij het district Oosterhout ingekomen gesprekken konden worden getraceerd, hetgeen niet betekent dat er niet zou zijn gebeld, doch enkel dat de eventuele ingekomen gesprekken niet meer te traceren waren.

Ook liet de korpsbeheerder weten dat hij het antwoord schuldig moest blijven op de vraag of de dochter van verzoeker alleen aanspraak kan maken op schadevergoeding via het Waarborgfonds Motorverkeer als proces-verbaal is opgemaakt van het voorval. Voor het antwoord op de vraag verwees de korpsbeheerder naar dit waarborgfonds.

Ten slotte liet de korpsbeheerder weten dat de dochter van verzoeker na haar melding van het voorval zowel per e-mail als bij brief van 8 oktober 2007 bericht had gekregen dat het niet mogelijk was om via internet aangifte te doen van het voorval omdat hier geen sprake was van een gepleegd strafbaar feit doch slechts van een verkeersschademelding. In de brief van 8 oktober 2007 had de politie haar ook gewezen op de mogelijkheid om in een

politiebureau aangifte te doen of per telefoon te informeren naar verdere mogelijkheden voor het doen van aangifte. Omdat het bedrijfsprocessensysteem van de politie Midden en West Brabant geen registratie bevat van een verdere melding of aangifte van het voorval, kwam de korpsbeheerder tot de slotsom dat na de telefonische meldingen direct na het voorval geen verdere meldingen meer waren gedaan.

5. In reactie op de van de zijde van de politie verstrekte informatie, liet verzoeker bij brief van 20 juli 2008 nog weten dat nadat het doen van aangifte via internet niet mogelijk was gebleken, zijn dochter al op 8 oktober 2007 naar het politiebureau Prinsenbeemden te Breda was gegaan voor het doen van aangifte. De aangifte was toen niet aangenomen omdat in deze kwestie geen sprake zou zijn geweest van een dader of verdachte. Dat het bezoek van zijn dochter niet in het bedrijfsprocessensysteem was vastgelegd, achtte verzoeker begrijpelijk omdat de politie immers toch niets met de melding zou gaan doen.

6. Bij brief van 17 februari 2009 vroeg de Nationale ombudsman de korpsbeheerder om na te gaan of en in hoeverre de dochter van verzoeker op 8 oktober 2007 zich aan het politiebureau Prinsenbeemden had gemeld. Ook vroeg de Nationale ombudsman hem of het regionale politiekorps Midden en West Brabant burgers de mogelijkheid biedt om vereenvoudigd aangifte te doen ten behoeve van het Waarborgfonds Motorverkeer door middel van een zogeheten stempelaangifte (zie Achtergrond).

7. In antwoord hierop liet de korpsbeheerder bij brief van 9 maart 2009 weten dat zijn korps niet de mogelijkheid kent om vereenvoudigd aangifte te doen omdat het Openbaar Ministerie in het arrondissement Breda een dergelijke aangifte niet als een rechtsgeldige aangifte ziet. Het begrip vereenvoudigde aangifte was om die reden dan ook niet onder de aandacht gebracht van verzoekers dochter.

Ook liet de korpsbeheerder weten dat het bedrijfsprocessensysteem van de politie Midden en West Brabant geen melding van een bezoek van verzoekers dochter aan het politiebureau bevat.

8. Op 6 april 2009 liet verzoeker nog weten dat de schade in totaal € 565 had bedragen. Verzoeker gaf ook aan dat hij geen contact had gezocht met het Waarborgfonds motorverkeer.

## **II. Beoordeling**

9. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

10. Op basis van het overgelegde overzicht van de telefoonmaatschappij staat vast dat de dochter van verzoeker en kort daarna ook zijn zoon op 4 oktober 2007 kort na 17.00 uur telefonisch contact hebben gehad met de politie via het nummer 0900-8844.

De door de dochter en zoon van verzoeker ingeschakelde telefoonmaatschappij schakelt telefonische meldingen aan het nummer 0900-8844 rechtstreeks door naar de politie van de regio van waaruit op dat moment wordt gebeld en niet, zoals andere maatschappijen wel doen naar de meldkamer van het KLPD in Driebergen. Het moet er dan ook voor worden gehouden dat deze meldingen zijn terechtgekomen bij het regionale politiekorps Midden en West Brabant. Niet is komen vast te staan met welk onderdeel van dit korps zij toen verbinding hebben gehad. Om die reden is ook niet komen vast te staan in welke bewoordingen toen is meegedeeld dat de politie niet ter plaatse zou gaan. Op basis van de hierover door de korpsbeheerder verstrekte informatie is echter aannemelijk dat de politie na ontvangst van de melding gezien de verkregen informatie inderdaad heeft laten weten dat niet een surveillance-eenheid naar de plaats van het voorval zou worden gezonden voor het in ogenschouw nemen van de aan het voertuig ontstane schade omdat de politie die schade heel goed ook tijdens een bezoek aan een politiebureau zou kunnen bekijken.

11. Ieder politiekorps heeft te maken met spanning tussen enerzijds aanbod van werkzaamheden en anderzijds het vermogen om dit aanbod voortvarend en adequaat te verwerken. De politie ontkomt er dan niet aan om hierbij prioriteiten te stellen. Gevolg hiervan is dat een deel van het aanbod minder of zelfs in het geheel niet die aandacht krijgt van de politie, die de melder in kwestie had verwacht op het moment dat hij contact zocht met de politie. Voor die burger kan dit al gauw een flinke teleurstelling opleveren.

Het is dan van groot belang dat de politie deze burger in zo'n geval zorgvuldig en correct laat weten om welke reden(en) de politie (op dat moment) niet in staat is om tegemoet te komen aan zijn of haar wens om handelend optreden door de politie.

12. Op basis van de melding van de dochter van verzoeker constateerde degene van de politie met wie zij toen sprak dat het hier een schademelding betrof aan een auto zonder bekende wederpartij en dat de melding geen aanknopingspunt bevatte voor een strafbare gedraging. De Nationale ombudsman heeft op zich begrip voor de beslissing van de politie om daarom niet terstond een surveillance-eenheid naar de plaats van het voorval te sturen, maar de aangeefster naar het politiebureau te laten komen voor het in ogenschouw nemen van de schade. Als de schade aan de auto daar aanleiding toe had gegeven, had de politie vervolgens kunnen besluiten dat alsnog prioriteit moest worden gegeven aan de melding. Door zo te handelen heeft de politie voldoende aandacht besteed aan de melding van verzoekers dochter. De in het geding zijnde belangen zijn voldoende afgewogen en de uitkomst was niet onredelijk. De politie heeft derhalve niet in strijd met het redelijkheidvereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Het is echter van groot belang dat de politie wanneer zij een burger moet berichten dat niet of niet terstond kan worden tegemoetkomen aan een hulpverzoek, de burger nauwkeurig uitlegt waarom dat is en zo mogelijk ook een goede alternatieve oplossing biedt. In dit

geval is de politie er kennelijk niet in geslaagd verzoekers dochter en zoon te informeren om welke reden geen gehoor kon worden gegeven aan het hulpverzoek maar dat zij voor het beoordelen van de schade aan de auto wel naar een politiebureau kon komen. Dat valt te betreuren.

In dit verband moet nog worden opgemerkt dat de korpsbeheerder niet kan worden gevolgd in zijn opvatting dat de politie door het achterwege laten van een onderzoek, verzoekers dochter niet de mogelijkheid heeft ontnomen om een beroep te doen op het Waarborgfonds Motorverkeer. Om met kans van slagen een beroep te kunnen doen op dit fonds diende verzoekers dochter in het bezit te zijn van een door de politie opgesteld proces-verbaal van het voorval. Nu het regionale politiekorps Midden en West Brabant verzoekers dochter en zoon niet uitdrukkelijk heeft laten weten dat zij voor het benodigde proces-verbaal met de auto toch bij de politie langs moesten gaan, is verzoekers dochter feitelijk wel de mogelijkheid ontnomen om een beroep te doen op het Waarborgfonds Motorverkeer.

Uit de reactie van de korpsbeheerder is gebleken dat het regiokorps Midden en West Brabant, anders dan andere korpsen niet de mogelijkheid kent een vereenvoudigde aangifte (stempelaangifte) te doen.

De Nationale ombudsman ziet hierin aanleiding voor het doen van een aanbeveling op dit punt.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Midden en West Brabant, is niet gegrond.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de korpsbeheerder in overweging het ertoe te leiden dat in toekomstige gevallen verkeersdeelnemers met het oog op het verkrijgen van schadevergoeding via het Waarborgfonds Motorverkeer ook bij het regionale politiekorps Midden en West Brabant vereenvoudigd aangifte zullen kunnen doen.

## **Onderzoek**

Op 22 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Prinsenbeek, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Midden en West Brabant.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Midden en West Brabant (de burgemeester van Tilburg), 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.

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker 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. Noch verzoeker noch de korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 21 januari 2008, met bijlagen.

Aanvulling hierop van 21 april 2008, met bijlagen.

Standpunt van 23 april 2008 van de beheerder van het regionale politiekorps Midden en West Brabant, met bijlagen.

Reactie van 20 juli 2008 van verzoeker.

Reactie van 9 maart 2009 van de korpsbeheerder.

Reacties van 28 maart en 6 april 2009 van verzoeker.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

De website van het Waarborgfonds Motorverkeer geeft informatie over de voorwaarden waaronder een beroep kan worden gedaan op dit fonds voor de vergoeding van schade die is ontstaan aan een motorvoertuig van de betrokkene en over de wijze waarop een verzoek om vergoeding van deze schade moet worden ingediend.

Met betrekking tot de vereenvoudigde aanvraagprocedure, de zogeheten stempelaangifte, vermeldt de website het volgende:



"De Wet aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen stelt in artikel 25 dat u zich, om in aanmerking te komen voor een schadevergoeding van het Waarborgfonds Motorverkeer, moet inspannen om de identiteit van de veroorzaker te achterhalen. Deze inspanning moet niet alleen aantoonbaar zijn, maar uiteraard binnen korte tijd na de schade verricht worden; zo mogelijk direct volgend op de schadegebeurtenis, maar uiterlijk binnen 14 dagen. Het Waarborgfonds Motorverkeer zal bij overschrijding van deze termijn uw schade niet vergoeden.

Mogelijke acties zijn een politieaangifte, een buurtonderzoek, een advertentie in de lokale kranten, etcetera.

Wat betreft de politieaangifte het volgende: Een aantal korpsen heeft met ons de afspraak gemaakt om de politieaangifte te vereenvoudigen - er wordt daarbij geen politierapport meer opgemaakt.

De nieuwe werkwijze ziet er zo uit:

- U komt met het beschadigde voertuig naar het politiebureau;
- U neemt een ingevuld en ondertekend Europees Schadeformulier mee;
- De politieambtenaar bekijkt de schade;
- De politieambtenaar zet op uw Europees Schadeformulier:

Zijn naam en kledingnummer

De datum van aangifte

Een stempel.

De politie legt uw aangifte vast in haar computersysteem. Het Waarborgfonds Motorverkeer accepteert het gestempelde Europees Schadeformulier als bewijs van politieaangifte."