



Rapport

Klacht

I. Verzoeker klaagt over de wijze waarop het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland zijn aangifte d.d. 19 mei 2006 van inbraak in zijn woning, waarbij onder andere bankpassen zijn gestolen, heeft behandeld. Met name klaagt hij erover dat dit korps:

weinig of geen prioriteit heeft gegeven aan zijn zaak;

niet uit eigen beweging beeldopnamen van pintransacties bij de betrokken banken heeft opgevraagd;

niet voortvarend heeft gewerkt door pas op 24 augustus 2006 de op 20 juli 2006 ontvangen beeldopnamen van de Postbank te bekijken en;

onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar beeldopnamen door alleen de beeldopnamen van enkele minuten voor en na de (onjuist) geregistreerde pintijd te bekijken.

II. Voorts klaagt verzoeker over telefonische contacten met een politieambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Deze ambtenaar zou zijn partner tijdens de gesprekken onbeleefd, autoritair en grof te woord hebben gestaan. Ook zou deze ambtenaar zijn partner telefonisch hebben "afgewimpeld" als er vragen werden gesteld of als er naar de voortgang van het onderzoek werd gevraagd.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker deed op 19 mei 2006 aangifte van inbraak in zijn woning. Naar aanleiding daarvan stelde de politie een onderzoek in. De politie kon uiteindelijk geen personen als verdachte(n) aanmerken en sloot het onderzoek op 28 augustus 2006.

2. Verzoeker was niet tevreden over de afhandeling van zijn aangifte alsmede de telefonische bejegening door de politie tijdens het onderzoek. Daarom diende hij een klacht daarover in. Op 15 oktober 2007 achtte de korpsbeheerder de klacht, in overeenstemming met het advies van de Commissie voor de Politieklachten van 12 september 2007, ongegrond.

3. Omdat verzoeker zich niet kon verenigen met het oordeel van de korpsbeheerder, wendde hij zich op 2 oktober 2008 tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stelde op 6 februari 2009 een onderzoek in naar verzoekers klacht.

I. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers aangifte

Bevindingen

4. Op 18 mei 2006 werd er ingebroken in verzoekers woning. Daarbij werden onder andere bankpassen met pincodes gestolen. Met de pinpassen werd in Amsterdam geld opgenomen. Verzoeker meldde de inbraak in zijn woning op 19 mei 2006 om 0:29 uur telefonisch bij de politie. Die ochtend kwam de politie ter plaatse. De politie stelde direct sporen veilig door bijouteriedoosjes mee te nemen. Daarna nam de politie verzoekers aangifte van inbraak in de woning op. Naar de opvatting van de politie werd al direct prioriteit aan de zaak gegeven en zelfs meer nadat bekend werd dat er transacties hadden plaatsgevonden met de gestolen pinpassen.

5. Verzoeker deed op 19 mei 2006 bij de politie aangifte van inbraak in zijn woning. Daarbij meldde hij dat uit informatie van de Postbank was gebleken dat er meerdere bedragen van zijn rekening waren afgeschreven. De politie deed direct onderzoek bij de Postbank naar de transacties met de gestolen passen in Amsterdam. Ook werd er binnen de wijkteamrecherche politieambtenaar P. aan de zaak gekoppeld.

6. Op 30 mei 2006 deelde verzoekers partner M. de politie telefonisch mee dat er ook transacties met creditcards in Rotterdam waren gedaan. De politie ondernam daarop direct actie door telefonisch contact op te nemen met de Postbank en de Rabobank in Rotterdam om alvast videobeelden van de pintransacties veilig te stellen. Dit in afwachting van de benodigde vordering van de officier van justitie ingevolge artikel 126nd van het Wetboek van Strafvordering (zie Achtergrond).

7. Op 2 juni 2006 nam de politie contact op met de officier van justitie teneinde deze vordering te verkrijgen. Daarmee kon de politie videobeelden bij de banken opvragen.

8. Op 2 juni 2006 vernam de politie van de Rabobank dat er mogelijk geen beelden beschikbaar waren vanwege een storing. De Rabobank liet vervolgens op 7 juni 2006 definitief weten dat er vanwege een storing geen beelden waren.

9. Op 2 juni 2006 vroeg de politie de Postbank schriftelijk om de videobeelden veilig te stellen. Op 16 juni 2006 faxte de politie de inmiddels van de officier van justitie verkregen vordering naar de Postbank. De Postbank deelde de politie op 20 juni 2006 telefonisch mee dat de videobeelden op een disk zouden worden gebrand en dat nog telefonisch zou worden doorgegeven wanneer deze disk kon worden opgehaald.

10. De politie haalde de disk met videobeelden op 20 juli 2006 op bij de Postbank. Dit betroffen beelden van enkele minuten voor en na het geregistreerde tijdstip. Deze periode was volgens de politie voldoende om de betrokken pintransactie op beeld te krijgen. Daarbij lichtte de politie het volgende toe. Als bij de bank om beeldopnamen werd verzocht, was het gebruikelijk dat de bank beeldopnamen van enkele minuten voor en na het geregistreerde tijdstip verstrekke. Het naar de automaat toe- en weglopen werden dan ook in beeld gebracht. De politie bekeek alle videobeelden dezelfde dag of de dag erop. De politie trof echter geen personen op de beelden aan. Daarom vroeg de politie de

Postbank telefonisch om een verklaring.

11. Intussen bleek uit technisch onderzoek dat er geen bruikbare sporen op de bijouteriedoosjes zaten. Verzoeker nam de doosjes op 7 augustus 2006 in ontvangst.

12. Tussen 20 juli 2006 en 24 augustus 2006 had de politie meerdere malen telefonisch contact met de Postbank om uit te rechercheren waarom de beeldopnamen niet correspondeerden met de op de afschriften geregistreerde transacties en of er nog beelden waren die wel correspondeerden met de transacties. De politie legde in het proces-verbaal van 24 augustus 2006 vast dat dit zowel voor de politie als voor de Postbank onduidelijk bleef. Kennelijk was er sprake van een afwijking tussen de op het afschrift geregistreerde tijd en de tijd op de klok van de camera. Dit betrof volgens de politie een uitzonderlijke omstandigheid, maar betekende wel dat de beeldopnamen van de betrokken transacties niet te achterhalen waren. De politie sloot het onderzoek vervolgens op 28 augustus 2006.

13. De korpsbeheerder reageerde op 8 april 2009 en op 5 november 2009 op verzoekers klacht alsmede op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen. Daarbij liet de korpsbeheerder nog weten dat de politie direct prioriteit had gegeven aan de zaak en het doel had de zaak zo snel mogelijk op te lossen en verzoeker tevreden te stellen. Hij achtte de klacht niet gegrond.

Beoordeling

a) weinig of geen prioriteit geven aan de zaak

14. De Nationale ombudsman stelt in algemene zin het volgende voorop. De mogelijkheden van de politie om haar taken uit te voeren, waaronder die van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, zijn niet onbepaald. Dit betekent dat de politie bij de vervulling van haar taken prioriteiten dient te stellen. Daarbij mag worden verwacht dat deze prioriteitenstelling weloverwogen gebeurt.

Voorts staat het de politie in beginsel vrij te bepalen welke opsporingshandelingen zij naar een haar bekend strafbaar feit verricht. Hierbij dient de politie conform het redelijkheidsvereiste te handelen. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Slechts wanneer de politie niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten om af te zien van een bepaalde opsporingshandeling, is het nalaten van die handeling als niet behoorlijk te kwalificeren.

15. De vraag die hier ter beoordeling voorligt is of de politie in strijd met het redelijkheidsvereiste heeft gehandeld door, zoals verzoeker stelt, weinig of geen prioriteit te geven aan de zaak.

De Nationale ombudsman beantwoordt deze vraag ontkennend. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie de zaak meteen prioriteit gaf door direct een onderzoek te starten. De ochtend na de inbraak en reeds voor het opnemen van verzoekers aangifte is de politie ter plaatse geweest en heeft zij sporen veiliggesteld door bijouteriedoosjes mee te nemen voor technisch onderzoek naar eventuele vingerafdrukken. Naar aanleiding van verzoekers aangifte op 19 mei 2006 deed de politie direct navraag bij de Postbank over de transacties met de gestolen passen. Nadat op 30 mei 2006 bekend was geworden dat er ook pintransacties waren geweest met gestolen creditcards, ondernam de politie meteen actie door telefonisch contact op te nemen met de Postbank en de Rabobank om videobeelden van de pintransacties veilig te stellen. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat de zaak vanwege deze nieuwe transacties juist nog meer prioriteit kreeg. Nadat de politie vervolgens op 20 juli 2006 de op 2 juni 2006 schriftelijk opgevraagde videobeelden van de Postbank ontving, heeft de politie deze beelden dezelfde dag of de dag erop bekeken. Omdat de politie geen personen op de beelden aantrof, vroeg zij de Postbank telefonisch om een verklaring. In de periode 20 juli 2006 tot en met 24 augustus 2006 is hierover meerdere malen telefonisch contact geweest tussen de politie en de Postbank. De politie heeft het onderzoek vervolgens op 28 augustus 2006 gesloten.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

b) niet uit eigen beweging beeldopnamen opvragen

16. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit impliceert dat de politie in het kader van een onderzoek naar een aangifte en ten behoeve van de oplossing van een zaak, voor zover mogelijk, uit eigen beweging relevante informatie verwerft.

17. De vraag die hier ter beantwoording voorligt is of de politie het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving heeft geschonden door niet uit eigen beweging beeldopnamen bij de banken op te vragen.

Al op 19 mei 2006, dus de dag van de aangifte, deed de politie onderzoek bij de Postbank naar de transacties met de gestolen passen in Amsterdam.

Ten aanzien van de videobeelden van de transacties in Rotterdam beantwoordt de Nationale ombudsman bovengenoemde vraag bevestigend. Zoals de korpsbeheerder heeft aangegeven, gaf de politie direct prioriteit aan de zaak en had de politie het doel de zaak zo snel mogelijk op te lossen. Op 30 mei 2006 deelde verzoekers partner M. de politie telefonisch mee dat er ook transacties met creditcards in Rotterdam waren geweest. De politie ondernam daarop direct actie door telefonisch contact op te nemen met de Postbank en de Rabobank om videobeelden van deze transacties veilig te stellen. Hieruit

blijkt dat de politie de beelden heeft opgevraagd naar aanleiding van verzoekers informatie en niet uit eigen beweging. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had het echter op de weg van de politie gelegen om in het belang van het onderzoek zo spoedig mogelijk na verzoekers melding van diefstal van de bankpassen uit eigen beweging contact op te nemen met de betrokken banken om na te gaan of en, zo ja, waar er transacties hadden plaatsgevonden met de gestolen bankpassen. Videobeelden van de transacties konden immers informatie geven over de daders van de inbraak in verzoekers woning. De politie had de officier van justitie dan ook zo spoedig mogelijk om een vordering moeten verzoeken als bedoeld in artikel 126nd van het Wetboek van Strafvordering (zie Achtergrond).

In dit geval nam de politie pas op 2 juni 2006 contact op met de officier van justitie om deze vordering te verkrijgen. De Nationale ombudsman is verder niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan niet direct contact kon worden opgenomen met de betrokken banken en/of de officier van justitie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

c) niet voortvarend werken tussen 20 juli 2006 en 24 augustus 2006

18. De Nationale ombudsman is niet gebleken dat de politie de beeldopnamen van de Postbank pas op 24 augustus 2006 heeft bekeken. Op 20 juli 2006 had de politie de videobeelden van de Postbank tot haar beschikking. De politie bekeek alle beelden dezelfde dag of de dag erop. Omdat de politie geen personen op de beelden aantrof, vroeg de politie de Postbank telefonisch om een verklaring. Tot 24 augustus 2006 had de politie meerdere malen telefonisch contact met de Postbank om uit te zoeken waarom de beeldopnamen niet correspondeerden met de op de afschriften geregistreerde transacties en of er nog beelden waren die wel met de transacties correspondeerden. Uiteindelijk legde de politie in het proces-verbaal van 24 augustus 2006 vast dat dit zowel voor de politie als voor de Postbank onduidelijk bleef.

De klacht dat de politie de beelden pas op 24 augustus 2006 heeft bekeken mist feitelijke grondslag.

d) onvoldoende onderzoek naar beeldopnamen

19. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving (zie hierboven onder 16.).

20. De vraag die hier ter beantwoording voorligt is of de politie heeft kunnen volstaan met het bekijken van de beeldopnamen van enkele minuten voor en na de (onjuist) geregistreerde pintijd.

De Nationale ombudsman beantwoordt deze vraag bevestigend en neemt daartoe het volgende in aanmerking. De politie ontving op 20 juli 2006 de videobeelden van de Postbank. Dit betroffen beelden van enkele minuten voor en na het geregistreerde tijdstip. Deze periode was volgens de politie voldoende om de betrokken pintransactie op beeld te krijgen. Daarbij heeft de politie toegelicht dat, als bij de bank om beeldopnamen wordt verzocht, het gebruikelijk is dat de bank beeldopnamen van enkele minuten voor en na het geregistreerde tijdstip verstrekt. Het naar de automaat toe- en weglopen worden dan namelijk ook in beeld gebracht. De politie bekeek alle videobeelden dezelfde dag of de dag erop. De politie trof geen personen op de beelden aan. Daarom vroeg de politie de Postbank telefonisch om een verklaring. Vervolgens had de politie tussen 20 juli 2006 en 24 augustus 2006 meerdere malen telefonisch contact met de Postbank om uit te zoeken waarom de beeldopnamen niet correspondeerden met de op de afschriften geregistreerde transacties en of er nog beelden waren die wel correspondeerden met de transacties. Er was kennelijk sprake van een afwijking tussen de op het afschrift geregistreerde tijd en de tijd op de klok van de camera, hetgeen volgens de politie uitzonderlijk was. Dit betekende dat de beeldopnamen van de betrokken transacties niet te achterhalen waren. Naar aanleiding daarvan is het politieonderzoek beëindigd.

Gezien het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie voldoende onderzoek heeft gedaan naar de ontvangen videobeelden. Dat de op het bankafschrift geregistreerde tijd afweek van de tijd op de klok van de camera, betrof een uitzonderlijke omstandigheid en kan de politie geenszins worden verweten. Gelet op deze afwijking was het naar het oordeel van de Nationale ombudsman evenmin zinvol om bijvoorbeeld meer beeldopnamen bij de bank op te vragen en te bekijken. Het bekijken van de door de Postbank aangeleverde videobeelden van enkele minuten voor en na de (onjuist) geregistreerde pintijd, hetgeen gebruikelijk was, acht de Nationale ombudsman voldoende.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de telefonische bejegening

Bevindingen

1. Volgens verzoeker zou politieambtenaar P. zijn partner M. tijdens telefoongesprekken onbeleefd, autoritair en grof te woord hebben gestaan. Ook zou deze ambtenaar zijn partner hebben "afgewimpeld" als er vragen werden gesteld of als er naar de voortgang van het onderzoek werd gevraagd.

2. Op 12 november 2009 legde de betrokken politieambtenaar P. tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman een telefonische verklaring af. Deze luidt, voor zover hier van belang, als volgt:

"U vraagt mij naar de telefonische contacten met verzoeker en zijn partner mevrouw M. Mevrouw M. heb ik heel vaak gesproken. Ze belde eerst één keer in de week en daarna één keer in de twee weken. Zij vroeg steeds of ik al stappen had ondernomen. Ik kon haar echter niet altijd informatie geven, omdat ik in afwachting was van informatie van de officier van justitie of de bank. Daar was mevrouw M. heel ontevreden over en zij concludeerde dat er geen prioriteit werd gegeven aan de zaak. Zij vertelde mij steeds wat ik moest doen. Ik probeerde haar dan zo netjes mogelijk uit te leggen dat er op dat moment geen stappen ondernomen konden worden. Ik ben niet een persoon die mensen onbeleefd, autoritair en grof te woord staat. Ik zie burgers als klanten en blijf altijd klantvriendelijk.

U vraagt mij hoe de gesprekken met mevrouw M. waren. Ik vond het op een gegeven moment vervelend als ze weer ging bellen en mij ging vertellen wat ik moest doen.

U vraagt mij hoe ik daarop reageerde. Ik reageerde altijd vriendelijk en normaal. Ik raakte wel eens geïrriteerd, maar dat liet ik niet aan haar blijken. Ze was niet blij als ik haar niets kon meedelen. Ik had daar wel begrip voor. Het is nogal wat als er in je woning wordt ingebroken en er geld wordt gepind met je pinpassen. Ze wilde natuurlijk dat de politie de daders snel zou oppakken.

U vraagt mij welke vragen mevrouw M. zoal stelde en hoe ik daarop reageerde. Op de vraag of ik de beelden al had, deelde ik haar bijvoorbeeld mee dat ik die nog niet had en dat ik afhankelijk was van bepaalde juridische stappen die ondernomen moesten worden. Ik moest bijvoorbeeld wachten op toestemming van de officier van justitie om de beelden op te vragen. Ik moest haar herhaaldelijk uitleggen dat ik de zaak niet meteen kon afhandelen, hetgeen mevrouw M. niet begreep. Zij vertelde steeds wat ik moest doen. Ik moest bijvoorbeeld iets verder onderzoeken, vingerafdrukken achterhalen of de beelden bekijken. Daarop heb ik haar de stand van zaken meegedeeld en aangegeven wat ik wel en niet op dat moment kon doen. Ik reageerde nooit onbeleefd, autoritair of grof.

U vraagt mij op welke wijze ik tegen mevrouw M. heb gezegd dat ik het niet op prijs stelde dat zij commandeerde welke stappen ik moest ondernemen in het onderzoek. Ik weet dat niet meer. Het is te lang geleden.

U vraagt mij naar de sfeer van de gesprekken. Ik kan mij dat evenmin herinneren. Of mevrouw M. boos werd weet ik ook niet meer. Ik weet nog wel dat ze geen begrip had voor het feit dat ik haar geen nieuwe informatie kon geven. De gesprekken met mevrouw M. waren verder niet dermate vervelend dat ik na afloop bijvoorbeeld de behoefte had om er met een collega over te praten.

U vraagt mij te reageren op het klachtonderdeel dat ik mevrouw M. zou hebben afgewimpeld. Ik heb haar niet afgewimpeld. Het is mij ook niet duidelijk waar ze dat op baseert en wat ze daar precies mee bedoelt. Dat ik haar meedeelde dat ik geen nieuwe informatie had, heeft zij kennelijk als afwimpelen ervaren. Dat was echter niet mijn

bedoeling."

Beoordeling

3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit geldt bijvoorbeeld bij telefonische contacten.

4. Ter beoordeling ligt voor de vraag of de betrokken politieambtenaar verzoekers partner M. aan de telefoon correct te woord heeft gestaan.

De Nationale kan deze vraag, hoe onbevredigend dat ook is, niet beantwoorden. Daartoe neemt hij in aanmerking dat de lezingen van verzoeker(s partner M.) en de betrokken politieambtenaar lijnrecht tegenover elkaar staan. Volgens verzoeker zou politieambtenaar P. zijn partner tijdens telefoongesprekken onbeleefd, autoritair en grof te woord hebben gestaan. Ook zou deze ambtenaar zijn partner hebben "afgewimpeld" als er vragen werden gesteld of als er naar de voortgang van het onderzoek werd gevraagd. De betrokken politieambtenaar ontkent dit stellig. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman zijn geen feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan aan één van de lezingen meer waarde dient te worden gehecht dan aan de andere. De Nationale ombudsman kan derhalve niet vaststellen in hoeverre politieambtenaar P. verzoekers partner tijdens de telefoongesprekken al dan niet correct heeft bejegend.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over deze gedraging.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam is niet gegrond ten aanzien van:

het weinig of geen prioriteit geven aan de zaak;

het niet voortvarend werken tussen 20 juli 2006 en 24 augustus 2006;

het onderzoeken van de beeldopnamen.

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam is gegrond ten aanzien van:

het niet uit eigen beweging opvragen van beeldopnamen wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

de telefonische bejegening.

Onderzoek

Op 2 oktober 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van R. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder op 6 februari 2009 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken politieambtenaar P. de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De betrokken politieambtenaar maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Amsterdam over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was.

Op 12 augustus 2009 werden er nadere vragen gesteld aan de korpsbeheerder.

Op 12 november 2009 werden er telefonisch inlichtingen gevraagd aan de betrokken politieambtenaar P.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Noch verzoeker, noch de korpsbeheerder, noch de betrokken ambtenaar gaven binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 29 september 2008, inclusief bijlagen;

Reactie van de korpsbeheerder van 31 maart 2009;

Reactie van de korpsbeheerder van 27 oktober 2009;

Telefonische verklaring van de betrokken politieambtenaar van 12 november 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wetboek van Strafvordering

Artikel 126nd, eerste lid

"In geval van verdenking van een misdrijf als omschreven in artikel 67, eerste lid, kan de officier van justitie in het belang van het onderzoek van een ieder die beroeps- of bedrijfsmatig een financiële dienst verleent en van wie redelijkerwijs kan worden vermoed dat hij toegang heeft tot bepaalde opgeslagen of vastgelegde gegevens, vorderen deze gegevens te verstrekken."