



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop politieambtenaren van het politiebureau Balistraat te Amsterdam in de eerste zes maanden van het jaar 2009 zijn omgegaan met aangiften die zij in die periode wilde doen en heeft gedaan.

Verzoekster klaagt erover dat een met naam genoemde politieambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland haar op 20 maart 2009 het politiebureau heeft uitgeduwd, hij hierbij in haar schouders heeft geknepen en "rot op buitenlandse", of iets dergelijks heeft geroepen.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland op 27 mei 2009 heeft besloten haar klachten in beginsel niet meer in behandeling te nemen, tenzij hij daartoe aanleiding ziet.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster stelt dat zij geluidsoverlast ondervindt van haar bovenburen. Volgens verzoekster wordt zij ook beledigd en bedreigd door mensen die in hetzelfde gebouw wonen als zij. In verband met de problemen met haar burens doet verzoekster regelmatig een beroep op de politie.

Uit rapportages en mutaties van de politie komt het volgende naar voren. De politie is meerdere keren op verzoek van verzoekster ter plaatse geweest in verband met de door haar gestelde overlast en zij heeft gesprekken met verzoekster en haar bovenburen gevoerd. De politie heeft verzoekster geadviseerd contact op te nemen met haar verhuurder en het Meldpunt Zorg en Overlast. Verder heeft de woningbouwvereniging die het gebouw verhuurt waarin verzoekster en haar burens wonen, op verzoek van de politie onderzoek gedaan naar de overlast. Daarnaast komt uit de stukken naar voren dat er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden tussen verzoekster, haar buurvrouw en de woningcorporatie. Dit gesprek heeft niets opgeleverd.

Verzoekster stelt dat haar buurvrouw niet verder wilde bemiddelen en zij zich niet heeft gehouden aan haar toezeggingen.

I. Ten aanzien van de aangiften

Bevindingen

1. Verzoekster stelt dat zij al twee jaar geen aangifte mag doen van de politie. De Nationale ombudsman heeft zijn onderzoek naar de klacht over het weigeren aangiften op

te nemen in tijd beperkt tot de eerste zes maanden van het jaar 2009, zodat hij op een doelmatige wijze onderzoek kan verrichten.

Visie verzoekster

Aangiften

2. Verzoekster stelt dat als zij zich tot de politie wendt zij vaak niet te woord wordt gestaan. Zij wordt geïntimideerd, uitgelachen, niet serieus genomen en weggestuurd door de politie. Verzoekster vindt dat zij slachtoffer is van de politie, de hele situatie en alle instanties. Volgens verzoekster behandelt de politie haar als een hond.

3. Verzoekster stelt dat de politie in de eerste zes maanden van het jaar 2009 heeft geweigerd haar aangifte op te nemen op:

- 4 april 2009;
- 6 april 2009;
- 12 april 2009;
- 14 april 2009.

4. Volgens verzoekster hebben alle weigeringen haar aangifte op te nemen plaatsgevonden op het politiebureau Balistraat te Amsterdam. In verband met de weigering een aangifte op te nemen op 4 april 2009, heeft verzoekster op 9 april 2009 een klachtenregistratieformulier ingevuld. Hierop heeft zij geschreven dat zij al twee jaar geen aangifte van de politie mag doen. Verzoekster stelt dat zij op 6 en 14 april 2009 aangifte van vernieling wilde doen tegen de heer P. Hij woont in hetzelfde gebouw als verzoekster. De politie heeft volgens verzoekster geweigerd deze aangiften op te nemen. Nadat verzoekster meerdere malen op het politiebureau was verschenen, zijn de aangiften uiteindelijk opgenomen. Op 21 april 2009 heeft verzoekster een klachtenregistratieformulier ingevuld, omdat zij op 14 april 2009 geen aangifte mocht doen van de politie. Op het formulier staat dat verzoekster aangifte wilde doen tegen haar huismeester en tegen een valse getuige.

5. Op 23 oktober 2009 heeft verzoekster telefonisch aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman laten weten dat zij op 22 oktober 2009 was bedreigd en mishandeld door de heer P. Zij vertelde dat de politie ter plaatse was geweest en zij toen met twee politieambtenaren had afgesproken dat zij de volgende dag (23 oktober 2009) aangifte zou kunnen doen. Toen verzoekster de volgende dag naar het politiebureau ging om aangifte te doen, werd zij uitgelachen. Haar aangifte werd niet opgenomen.

Informereren

6. Verzoekster stelt dat als zij een keer aangifte mag doen, de politie niet opschrijft wat zij zegt. Verzoekster heeft op 12 januari 2010 een brief geschreven aan het politiebureau Balistraat. Zij heeft een kopie daarvan naar de Nationale ombudsman gestuurd. In deze brief is weergegeven dat verzoekster twee aangiften wil laten opnemen. Verder schrijft zij:

"In deze aangiftes moet het onderstaande letterlijk worden overgeschreven en dus letterlijk in de aangifte worden verwerkt, woord voor woord, zin voor zin (...)".

Op 22 maart, 16 april en 26 september 2009 heeft verzoekster aangiften gedaan, maar zij heeft hierover niets meer gehoord van de politie. Volgens verzoekster heeft zij bij het doen van de aangiften uitdrukkelijk gevraagd haar te informeren over het verloop daarvan.

Visie korpsbeheerder en politieambtenaren

Aangiften

7. In reactie op de klacht van verzoekster heeft de korpsbeheerder gesteld dat als verzoekster zich tot de politie wendt zij te woord wordt gestaan en er naar haar wordt geluisterd. Dit gebeurt ook als verzoekster aangifte wil doen. Naar aanleiding van een melding van verzoekster wordt besloten of en, zo ja, tot welke (politie)inzet wordt overgegaan. Indien blijkt dat sprake is van een strafbaar feit, neemt de politie - al dan niet op afspraak - een aangifte op. Vervolgens wordt de opgenomen aangifte beoordeeld door een casescreener van de rechercheafdeling. De casescreener bepaalt aan de hand van de ernst van de zaak, de opsporingsindicatie en de beschikbare capaciteit of een zaak in behandeling wordt genomen dan wel in overleg met de wijkteamchef wordt afgewezen.

8. In een rapport van 20 november 2008 van politieambtenaar Be. is vermeld dat verzoekster aangifte van belediging tegen haar bovenbuurvrouw wilde doen. Deze politieambtenaar heeft verzoekster toen meegedeeld dat al het contact met de politie - indien dit niet spoedeisend is - verloopt via de buurtregisseur.

9. Naar aanleiding van de concreet door verzoekster genoemde data waarop de politie zou hebben geweigerd haar aangifte op te nemen, gaf de korpsbeheerder de volgende reactie.

10. Op 4 april 2009 heeft verzoekster volgens de politie slechts een melding willen doen. De politie heeft deze melding geregistreerd in een mutatie. Hierin is weergegeven dat verzoekster meldde dat iemand glas voor de deur van haar garagebox had gelegd. Het glas zou ook onder de deur door de box ingeschoven zijn. In de mutatie is vermeld dat verzoekster haar bovenburen verdenkt. Verder blijkt uit de mutatie dat de politieambtenaar die verzoekster te woord heeft gestaan naar aanleiding van de melding overleg met de buurtregisseur heeft gehad. Toen is afgesproken dat de buurtregisseur zich met de melding zou bezighouden. Verzoekster had aan de Nationale ombudsman een voornaam doorgegeven van de politieambtenaar die had geweigerd haar aangifte op te nemen. In reactie hierop liet de korpsbeheerder weten dat op 4 april 2009 geen politieambtenaar met

die voornaam werkzaam was op het politiebureau Balistraat.

11. Op 6 april 2009 is geen bezoek van verzoekster aan het politiebureau Balistraat geregistreerd. De korpsbeheerder stelt dat hij daarom geen oordeel kan geven over de door verzoekster gestelde weigering een aangifte op te nemen op die datum.

12. Op 12 april 2009 heeft een politieambtenaar geweigerd een aangifte van verzoekster op te nemen. Uit de in dit verband opgemaakte mutatie blijkt dat verzoekster aangifte wilde doen tegen één van haar bureaus. De desbetreffende politieambtenaar heeft geweigerd de aangifte op te nemen, omdat verzoekster met de betrokken buurtregisseur de heer B. had afgesproken dat zij eerst met hem spreekt voordat zij aangifte doet. In de mutatie is verder vermeld dat verzoekster begon te schreeuwen nadat de politieambtenaar haar had meegedeeld dat zij contact moest opnemen met de buurtregisseur. De politieambtenaar heeft geprobeerd verzoekster zoveel mogelijk aan te horen, maar dit was onmogelijk omdat zij op zeer luide toon en heel snel sprak. Verzoekster eiste dat de politieambtenaar haar aangifte opnam en zij zei dat hij een slecht mens was. De politieambtenaar heeft haar met luide stem te kennen gegeven dat zij rustig moest doen. Nadat verzoekster aangaf dit niet te doen, heeft de politieambtenaar gesteld het gesprek te beëindigen en haar verzocht het politiebureau te verlaten. Nadat de politieambtenaar verzoekster vier keer had gevraagd het bureau te verlaten, voldeed zij aan zijn verzoek.

13. Op 14 april 2009 is geen mutatierapport opgemaakt over het al dan niet weigeren een aangifte van verzoekster op te nemen. Verzoekster heeft op 16 april 2009 aangifte gedaan tegen de heer P. De korpsbeheerder acht het mogelijk dat op 14 april 2009 een afspraak met verzoekster is gemaakt om op 16 april 2009 aangifte tegen P. te doen. Aangiften tegen bekende daders worden namelijk op afspraak opgenomen.

14. Verder komt uit de stukken naar voren dat verzoekster op 2 mei 2009 twee aangiften wilde doen. Op enig moment noemde de politieambtenaar die haar te woord stond de naam van de buurtregisseur. Hierop werd verzoekster boos. Zij stelde dat zij die naam nooit meer wilde horen en dat zij met hem geen zaken deed. Verzoekster noemde de buurtregisseur een racist. Vervolgens heeft de politieambtenaar verzoekster meerdere keren verzocht het politiebureau te verlaten. Toen zij dit niet deed, heeft hij dit nog minstens drie keer gevorderd. Toen verzoekster niet aan zijn vordering voldeed, heeft de politieambtenaar verzoekster "tegen haar rug naar buiten gedirigeerd", aldus de mutatie. In de desbetreffende mutatie is vermeld dat de politieambtenaar hierbij absoluut geen geweld heeft gebruikt.

15. In reactie op de stelling van verzoekster dat de politie op 23 oktober 2009 heeft geweigerd haar aangifte op te nemen, stelt de korpsbeheerder dat ook in dit geval aan verzoekster is meegedeeld dat de behandelend ambtenaar zich eerst wilde laten informeren door de buurtregisseur. Hierop verliet verzoekster boos het politiebureau. De korpsbeheerder acht dit politieoptreden op dit punt niet onbehoorlijk. Hij acht het

inschakelen van de buurtregisseur wenselijk en nuttig gelet op het aantal aangiften en meldingen van verzoekster en de hieraan ten grondslag liggende problemen met haar burens en huisbaas.

Informerens

16. Op 22 maart 2009 heeft verzoekster aangifte gedaan van vernieling. Hierbij heeft verzoekster aangegeven dat zij P. hiervan verdacht. Op diezelfde dag heeft verzoekster aangifte van bedreiging tegen haar bovenbuurmeisje gedaan. Verder heeft verzoekster op 26 september 2009 aangifte van mishandeling tegen haar huisbaas gedaan. De aangiften die verzoekster op 22 maart en 26 september 2009 heeft gedaan, zijn geseponeerd. Verzoekster is hiervan ten onrechte niet op de hoogte gesteld, aldus de korpsbeheerder. Hij acht de klacht van verzoekster op dit punt gegrond. Op 16 april 2009 heeft verzoekster aangifte van belediging en bedreiging tegen P. gedaan. Naar aanleiding van die aangifte is de verdachte gehoord en daarna is de aangifte op 3 augustus 2009 naar het Openbaar Ministerie (OM) gestuurd. Volgens de korpsbeheerder had het OM verzoekster daarna op de hoogte moeten houden van het verdere verloop van deze aangifte.

Beoordeling

17. Voordat de Nationale ombudsman overgaat tot het beoordelen van dit klachtonderdeel, merkt hij op dat het voor de politie in geval van een burenruzie veelal niet mogelijk is een afdoende en voor beide partijen bevredigende situatie te bewerkstelligen. Het accent van politieoptreden in geval van conflicten als de onderhavige dient zoveel mogelijk te liggen op preventie en hulpverlening. Daardoor kan wellicht in een vroeg stadium erger worden voorkomen. Indien het conflict na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen echter toch escaleert en er sprake is van strafbare feiten, of althans een naar objectieve maatstaven gemeten redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, dan behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden en naar aanleiding van een door één van de bij het conflict betrokken partijen gedane aangifte een behoorlijk onderzoek in te stellen. Aan de officier van justitie is dan de beslissing of daadwerkelijk tot vervolging zal worden overgegaan.

18. De stelling van verzoekster dat zij in het geheel geen aangifte van de politie mag doen, mist feitelijke grondslag aangezien uit het onderzoek naar voren is gekomen dat de politie meerdere aangiften van verzoekster heeft opgenomen. Ten aanzien van de concrete door verzoekster gestelde weigeringen overweegt de Nationale ombudsman als volgt.

Aangiften

19. Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit beginsel is onder meer uitgewerkt in de artikelen 161 en 163 van het Wetboek van Strafvordering (Sv). Artikel 161

Sv geeft een ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. In artikel 163 Sv is hierop aansluitend geregeld dat opsporingsambtenaren verplicht zijn om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen (zie Achtergrond onder 1.).

20. De Nationale ombudsman hanteert als uitgangspunt dat een aangifte moet worden opgenomen, tenzij al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet te kwalificeren is als een strafbaar feit. Twijfel bij de betrokken opsporingsambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. Wanneer bij een opsporingsambtenaar dergelijke twijfel bestaat, dient hij het aan de officier van justitie over te laten om een standpunt daarover in te nemen en dat kenbaar te maken aan de persoon die aangifte deed. Indien de officier van justitie beslist om niet tot strafvervolgning over te gaan, bestaat er voor de burger de mogelijkheid hiertegen beklag te doen bij het gerechtshof op grond van artikel 12 Sv (zie Achtergrond onder 1.). Gelet hierop acht de Nationale ombudsman weinig ruimte aanwezig voor een uitzondering op de verplichting om een aangifte op te nemen.

4 april 2009

21. De politie stelt dat verzoekster op 4 april 2009 slechts een melding wilde doen. Verzoekster stelt dat de politie op die datum heeft geweigerd haar aangifte op te nemen. Hiermee geeft zij aan dat zij op 4 april 2009 aangifte had willen doen. De omstandigheid dat verzoekster op 9 april 2009 een klachtenregistratieformulier hierover heeft ingevuld, geeft ook aan dat zij de gedraging van de politie heeft ervaren als een weigering haar aangifte op te nemen. Nu de Nationale ombudsman niet weet wat verzoekster en de desbetreffende politieambtenaar exact hebben gezegd, kan hij niet beoordelen of de politie had moeten begrijpen dat verzoekster niet slechts een melding, maar een aangifte wilde doen. Dat de desbetreffende politieambtenaar een melding heeft geregistreerd, hij hierover overleg heeft gehad met de buurtregisseur en de buurtregisseur zich met de melding zou bezighouden, betekent naar het oordeel van de Nationale ombudsman dat de politie verzoekster op dit punt serieus heeft genomen. De mededeling van verzoekster dat iemand glas voor haar garagebox had gelegd, wijst op het eerste gezicht niet zozeer op een strafbaar feit. De Nationale ombudsman acht het daarom aanvaardbaar dat de politie in dit stadium slechts een melding heeft geregistreerd. Dat vervolgens de buurtregisseur werd ingeschakeld, acht de Nationale ombudsman niet onjuist omdat verzoekster haar buurman de heer P. verdacht van het neerleggen van het glas.

6 april 2009

22. Op deze datum is door de politie geen bezoek van verzoekster aan het politiebureau geregistreerd. Verzoekster stelt dat zij aangifte van vernieling wilde doen tegen P. Volgens

verzoekster is haar aangifte uiteindelijk opgenomen. Doordat bij de politie niets is vastgelegd over een eventueel bezoek van verzoekster aan het politiebureau op deze datum, bestaat onvoldoende duidelijkheid over de door verzoekster gestelde weigering haar aangifte op die dag op te nemen.

12 april 2009

23. Toen verzoekster op 12 april 2009 te kennen gaf dat zij aangifte wilde doen, is zij door de politie gewezen op de afspraak dat zij contact opneemt met de buurtregisseur over aangiften die zij wil doen. De Nationale ombudsman acht deze afspraak in dit specifieke geval niet onjuist voor zover het gaat om aangiften van verzoekster die zijn gericht tegen haar burens en/of zijn terug te voeren op het conflict dat zij met haar burens heeft. Nu de buurtregisseur op de hoogte is van het burensconflict en de daarmee gepaard gaande problemen, vormt hij een logisch aanspreekpunt. Gelet op het regelmatige beroep dat verzoekster op de politie doet en de werkdruk waar de politie mee te maken heeft, kan de Nationale ombudsman zich in dit geval voorstellen dat de politie één aanspreekpunt voor verzoekster wil hanteren waar het gaat om aangiften die verband houden met het burensconflict. Hierbij is ook meegewogen dat de ervaring van de buurtregisseur dat verzoekster bij het communiceren slechts informatie zendt en niet ontvangt, vergelijkbaar is met de ervaringen die het bureau van de Nationale ombudsman heeft in het contact met verzoekster.

24. Wanneer verzoekster aangifte wil doen, mag de politie haar echter niet automatisch verwijzen naar de buurtregisseur. Per geval zal de politie moeten beoordelen of de aard van de aangifte die verzoekster wil doen spoed met zich brengt. Indien dit het geval is, dient de aangifte te worden opgenomen en mag verzoekster niet worden verwezen naar de buurtregisseur. Verder dient de politie per geval na te gaan of de aangifte die verzoekster wil doen te maken heeft met het burensconflict. Indien dit niet het geval is, dient de aangifte op de gebruikelijke wijze te worden opgenomen en is een verwijzing naar de buurtregisseur niet op zijn plaats. Daarnaast dient de politie - in geval van verwijzing naar de buurtregisseur - te waarborgen dat verzoekster op korte termijn haar verhaal bij de buurtregisseur kan doen.

25. Uit de stukken valt niet af te leiden of de aangifte die verzoekster op 12 april 2009 tegen één van haar burens wilde doen spoedeisend was. Gelet hierop is niet goed na te gaan of de politie verzoekster voor het doen van aangifte mocht verwijzen naar de buurtregisseur. In dit verband benadrukt de Nationale ombudsman dat het van groot belang is om in mutaties neer te leggen waar verzoekster aangifte van wilde doen en waarom zij daarvoor al dan niet naar de buurtregisseur is verwezen. Achteraf dient immers te kunnen worden vastgesteld of de aangifte van verzoekster spoedeisend was, tegen wie en waarvan zij aangifte wilde doen en op welke termijn zij haar verhaal bij de buurtregisseur zou kunnen doen.

14 april 2009

26. Verzoekster stelt dat zij op deze datum aangifte van vernieling tegen P. wilde doen. Op 21 april 2009 heeft verzoekster een klacht ingediend vanwege het weigeren haar aangifte op te nemen op 14 april 2009. Op het klachtenregistratieformulier staat vermeld dat verzoekster aangifte wilde doen tegen een valse getuige en de huismeester van het gebouw waar zij in woont. Er is ook van dit eventuele bezoek van verzoekster aan het politiebureau geen mutatie opgemaakt. Op 16 april 2009 is een aangifte van verzoekster tegen P. opgenomen. De redenering van de korpsbeheerder dat wellicht op 14 april 2009 een afspraak met verzoekster is gemaakt om op 16 april 2009 aangifte te doen, strookt met de stelling van verzoekster dat haar aangifte uiteindelijk is opgenomen.

De op 16 april 2009 opgenomen aangifte tegen P. ziet echter op bedreiging en niet op vernieling. Nu ook ten aanzien van de door verzoekster gestelde weigering op 14 april 2009 registratie bij de politie ontbreekt, is niet helder wat er op dit punt al dan niet is gebeurd.

27. Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft niet op alle punten en details duidelijkheid kunnen verschaffen. Het doel van het onderzoek naar dit klachtonderdeel was een beeld te krijgen van de contacten tussen verzoekster en de politie en dan in het bijzonder in het geval verzoekster aangifte wil doen. Op grond van de tijdens het onderzoek verkregen informatie ontstaat niet het beeld van onbehoorlijk politieoptreden in die zin dat - zoals verzoekster stelt - de politie haar niet te woord staat, haar intimideert en niet serieus neemt. Uit de stukken komt naar voren dat verzoekster veel verwacht van het optreden van de politie in het kader van haar problemen met haar burens, terwijl de rol die de politie daarin kan vervullen beperkt is.

De bijzondere omstandigheden van dit geval in aanmerking nemend, ziet de Nationale ombudsman in de tijdens het onderzoek verkregen informatie geen grond voor het oordeel dat de politie in strijd met het beginsel van fair play heeft gehandeld.

Informereren

28. Het informeren van verzoekster over het vervolg van de door haar gedane aangiften, wordt eveneens getoetst aan het beginsel van fair play. Dit beginsel brengt onder meer met zich dat een burger op de hoogte wordt gesteld van een beslissing die met betrekking tot zijn aangifte is genomen en daarbij wordt gewezen op de mogelijkheden om op te komen tegen die beslissing.

29. Vast staat dat verzoekster niet is geïnformeerd over het seponeren van haar aangiften van 22 maart en 26 september 2009. Dit betekent dat verzoekster niet de informatie heeft gekregen die haar toekwam. Hierdoor is verzoekster de mogelijkheid ontnomen om op basis van artikel 12 Sv beklag in te dienen bij het gerechtshof. De politie heeft hiermee in

strijd met het beginsel van fair play gehandeld.

De onderzochte gedragingen zijn in zoverre niet behoorlijk.

30. In de Aanwijzing slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie (2004A004) is vermeld dat, indien het slachtoffer heeft aangegeven dat hij op de hoogte wil worden gehouden van de gang van zaken volgend op de aangifte, de politie het slachtoffer informatie geeft over het verloop van de zaak tot en met de afsluitende inzending van het proces-verbaal aan het OM. Verder is hierin vermeld dat indien een verdachte in de zaak bekend is geworden en de zaak op het parket wordt ingeschreven, het OM het slachtoffer hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stelt, tenzij het slachtoffer uitdrukkelijk heeft aangegeven geen prijs te stellen op verdere berichten en/of informatie.

31. De politie had de aangifte van verzoekster van 16 april 2009 naar het OM gestuurd. Uit de Aanwijzing blijkt dat het OM verzoekster vervolgens in kennis dient te stellen van de inschrijving op het parket. Nu het OM niet betrokken is bij het onderzoek naar de klachten van verzoekster, laat de Nationale ombudsman dit punt rusten.

II. Ten aanzien van het wegduwen uit het politiebureau

Bevindingen

Mutatie politie

1. In een mutatie van 20 maart 2009 is vermeld dat verzoekster die dag naar het politiebureau kwam om twee aangiften te doen tegen haar burens. De burens zouden in haar garagebox hebben ingebroken en haar fiets hebben vernield. Verzoekster sprak ook over B. en zei dat hij in haar wijk geen wijkagent meer moet zijn, omdat hij slecht is. De politieambtenaar die verzoekster te woord stond, heeft overleg gevoerd met B. Deze politieambtenaar heeft met B. afgesproken dat verzoekster zou worden meegedeeld dat zij aangifte kon doen, maar haar ook duidelijk zou worden gemaakt dat het doen van valse aangifte strafbaar is. Toen de politieambtenaar terugkwam bij de balie, maakte verzoekster duidelijk dat zij vond dat de politieambtenaar te lang weg was geweest, zij niet mocht vergaderen en al helemaal niet met B. Op dat moment stond B. achter deze politieambtenaar. Verzoekster wilde dat B. wegging en zij was erg op hem gefocust.

2. Nadat de politieambtenaar verzoekster had uitgelegd dat zij aangifte kon doen maar het doen van valse aangifte strafbaar was, gaf verzoekster aan dat zij het hier helemaal niet mee eens was en dat de politieambtenaar haar voor leugenaar uitmaakte. Verzoekster ging erg tekeer tegen B. en zei dat hij geen goede agent was en niet menselijk is. Hierdoor hoorde zij de politieambtenaar die haar te woord stond niet meer. Deze politieambtenaar heeft toen aangegeven dat zij met verzoekster in gesprek was en zij graag wilde uitpraten. Dit lukte meerdere keren niet. Daarna heeft B. verzoekster het bureau laten verlaten. Toen

verzoekster buiten het politiebureau was, schreeuwde zij en bleef zij tekeergaan tegen B. In de mutatie is ook vermeld dat B. toevallig naar de huismeester was gegaan en camerabeelden heeft bekeken om te zien of er was ingebroken in de garagebox van verzoekster.

3. Uit de stukken blijkt verder dat verzoekster op 22 maart 2009 aangifte van vernieling (poging tot inbraak in haar kelderbox) heeft gedaan. Uit de aangifte leidt de Nationale ombudsman af dat dit de aangifte is die verzoekster op 20 maart 2009 wilde doen.

Visie verzoekster

4. Verzoekster stelt dat zij op 20 maart 2009 op het politiebureau was om aangifte te doen. Volgens verzoekster was zij rustig in gesprek met een politieambtenaar over die aangifte voordat buurtregisseur B. haar het politiebureau uitduwde. Zij stelt dat hij haar keihard in haar armen heeft geknepen en haar ten onrechte naar buiten heeft geduwd. Verder stelt verzoekster dat B. haar terroriseert en discrimineert met zijn gedrag. Volgens verzoekster behandelt B. haar als een hond of nog erger dan een hond.

Visie buurtregisseur B.

5. B. stelt in reactie op deze klacht van verzoekster dat hij haar inderdaad op 20 maart 2009 het politiebureau heeft laten verlaten. B. heeft verzoekster naar de uitgang van het politiebureau begeleid en haar daarbij vastgepakt. B. stelt dat hij hierbij niet heeft gezegd 'rot op buitenlandse' of woorden van gelijke strekking. Volgens B. wilde verzoekster op 20 maart 2009 opnieuw niet naar de dienstdoende baliemedewerker luisteren. Door haar verbale gedrag verstoorde verzoekster de orde in het politiebureau ernstig. B. stelt dat hij verzoekster eerst meerdere keren heeft gesommeerd het politiebureau te verlaten. Toen verzoekster hier geen gehoor aan gaf en zij bleef schreeuwen, heeft B. haar bij haar arm en schouder beetgepakt en haar met gepaste dwang naar de uitgang begeleid. B. heeft hierbij woorden gebruikt als "en nu eruit". B. geeft in zijn reactie ook aan dat hij als buurtregisseur vaak contact heeft gehad met verzoekster. Tot het voeren van een gesprek is het nooit echt gekomen. B. is van mening dat verzoekster geen enkele andere aanpak dan haar eigen aanpak duldt. Hij stelt dat verzoekster alleen informatie zendt en niet openstaat voor het ontvangen daarvan.

Visie korpsbeheerder

6. In reactie op deze klacht van verzoekster heeft de korpsbeheerder gesteld dat in de door verzoekster bij de politie ingediende klacht niets wordt gesteld over dat B. 'rot op buitenlandse' of woorden van gelijke strekking zou hebben geroepen. Hij vindt dit opvallend. Daarnaast viel de korpsbeheerder op dat verzoekster aangifte heeft gedaan tegen haar huisbaas, omdat hij volgens haar letterlijk dezelfde uitlating zou hebben gedaan. De korpsbeheerder stelt dat hij geen reden heeft om aan de verklaring van B. te

twijfelen. Hij kan zich - gelet op de weigerachtigheid van verzoekster - voorstellen dat verzoekster de gepaste dwang van B. heeft ervaren als knijpen. De korpsbeheerder stelt geen aanwijzingen te hebben dat B. disproportioneel zou zijn opgetreden of verzoekster onheus zou hebben bejegend. Hij acht het optreden van B. dan ook niet onbehoorlijk.

7. Uit de stukken die de Nationale ombudsman in zijn bezit heeft, blijkt dat verzoekster op 26 september 2009 aangifte van eenvoudige mishandeling tegen haar huisbaas heeft gedaan. In de aangifte is vermeld dat verzoekster stelt dat haar huisbaas haar ergens in december 2008 keihard en opzettelijk in haar rug heeft geduwd en 'rot op buitenlanders' zou hebben geroepen.

Beoordeling

8. In de mutatie van 20 maart 2009 en de verklaring van B. is gesteld dat verzoekster op die datum met haar gedrag de orde in het politiebureau verstoorde. Verzoekster stelt daarentegen dat zij rustig met een collega van B. stond te praten voordat B. haar het politiebureau deed verlaten. De Nationale ombudsman hecht op dit punt meer waarde aan de verklaringen van de politie. Hij acht het niet aannemelijk dat B. - vanuit het niets - verzoekster het politiebureau heeft laten verlaten, terwijl zij rustig met een collega van B. stond te praten. Verder is in aanmerking genomen dat in de mutatie die diezelfde dag is opgemaakt vrij gedetailleerd is omschreven wat heeft plaatsgevonden. Ook is meegewogen dat uit de stukken naar voren komt dat verzoekster tijdens eerdere bezoeken aan het politiebureau vanwege haar gedrag is verzocht dit bureau te verlaten. De door de politie in dit geval geschetste gang van zaken komt in hoofdlijnen overeen met de gang van zaken tijdens die eerdere bezoeken. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat verzoekster tijdens haar bezoek aan het politiebureau op 20 maart 2009 de orde in het bureau verstoorde met haar gedrag.

9. Het evenredigheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor de betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. Dit vereiste brengt met zich mee dat de politie in beginsel dient te kiezen voor een werkwijze die voor de betrokkene het minst bezwarend is.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat B. door verzoekster het politiebureau te doen verlaten niet in strijd met het evenredigheidsvereiste heeft gehandeld. Aannemelijk is geworden dat verzoekster door te schreeuwen en onaangename dingen te roepen naar de politie de orde in het politiebureau verstoorde. Voordat B. verzoekster naar buiten begeleidde, heeft hij haar meerdere keren verzocht het politiebureau te verlaten. Nu verzoekster hieraan niet voldeed, mocht B. ervoor kiezen haar met enige dwang het politiebureau uit te geleiden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat B. geen alternatief had dat minder bezwarend voor verzoekster was. Niet is gebleken dat B. bij het naar buiten begeleiden van verzoekster meer kracht heeft gebruikt dan noodzakelijk was.

11. Dat verzoekster op 20 maart 2009 aangifte wilde doen en de politie in beginsel de plicht heeft een aangifte op te nemen, maakt het oordeel in dit specifieke geval niet anders. Hierbij is van belang dat verzoekster aangifte tegen haar burens wilde doen. Dat de politieambtenaar die haar te woord stond in dat kader overleg heeft gevoerd met de buurtregisseur is niet onjuist. Hierbij verwijst de Nationale ombudsman naar hetgeen hij hiervoor heeft overwogen over de rol van de buurtregisseur bij het doen van aangiften door verzoekster tegen haar burens (zie hiervoor onder I.). Verder is in aanmerking genomen dat de aangifte die verzoekster op 20 maart 2009 wilde doen twee dagen later is opgenomen.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

12. De lezingen van verzoekster en buurtregisseur B. staan tegenover elkaar ten aanzien van de vraag of B. 'rot op buitenlandse' of woorden van gelijke strekking naar verzoekster heeft geroepen, terwijl hij haar naar buiten begeleidde. Nu er geen feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen die de ene lezing meer aannemelijk maken dan de andere, dient de Nationale ombudsman zich op dit punt te onthouden van een oordeel. Dat verzoekster, zoals de korpsbeheerder stelt, op het klachtenregistratieformulier van de politie niet had geschreven dat B. 'rot op buitenlandse' naar haar had geroepen, maakt dit niet anders. Verzoekster had hier namelijk wel op geschreven dat B. haar discrimineert.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de korpsbeheerder

Bevindingen

Beslissing

1. De korpsbeheerder heeft op 27 mei 2009 op advies van de klachtencommissie besloten om klachten van verzoekster niet in behandeling te nemen, tenzij hij daartoe aanleiding ziet. De klachtencommissie had de korpsbeheerder meegedeeld dat verzoekster in de loop van de tijd een aantal vergelijkbare klachten bij haar had ingediend. Volgens de klachtencommissie zijn die klachten in het algemeen als (kennelijk) ongegrond beoordeeld. De klachtencommissie is van oordeel dat de klachten van verzoekster doorgaans het doel van de klachtenregeling niet dienen. Genoemde doelen zijn: het verhogen van de kwaliteit van het politietoedelen, het verbeteren van de relatie tussen burger en politie en het geven van inzicht in de relatie tussen burger en politie. Volgens de klachtencommissie hebben de klachten van verzoekster geleid tot een onevenredige belasting van zowel de commissie als de politie. Bij brief van 15 april 2009 heeft de klachtencommissie verzoekster op de hoogte gesteld van haar standpunt. In die brief heeft de klachtencommissie verwezen naar artikel 7, tweede lid, van de Klachtenregeling politieregio Amsterdam-Amstelland (zie Achtergrond onder 2.). Ook heeft zij aangegeven dat zij iedere klacht van verzoekster zal beoordelen om te zien of sprake is van een andersoortige klacht die wel behandeling behoeft. De commissie wijst erop dat zij in het algemeen zal volstaan met een zeer korte mededeling en een verwijzing naar de brief van 15 april 2009.

Ingediende klachten

2. De Nationale ombudsman heeft geen compleet overzicht van de door verzoekster bij de politie ingediende klachten. Uit de stukken die verzoekster en de korpsbeheerder in het kader van het onderzoek hebben toegestuurd, blijkt dat verzoekster in ieder geval op de volgende data klachten over de politie heeft ingediend:

3 mei 2008 (politie neemt overlast burenen niet serieus);

21 augustus 2008 (wijkagent neemt verzoekster niet serieus en wil haar niet helpen);

ongedateerd (weigeren aangifte op te nemen op 20 oktober 2008);

16 november 2008 (politie neemt verzoekster niet serieus);

23 november 2008 (mag geen aangifte doen);

7 december 2008 (aangehouden door politie en het doen van aangifte);

24 februari 2009 (rapportage van de wijkagent is niet juist);

20 maart 2009 (mag geen aangifte doen en het politiebureau uitgeduwd);

9 april 2009 (mag al 2 jaar geen aangifte doen);

14 april 2009 (6 politieambtenaren in woning verzoekster);

21 april 2009 (mag geen aangifte doen);

16 december 2009 (bedreiging/machtsmisbruik door politie);

13 januari 2010 (mag geen aangifte doen).

Visie verzoekster

3. Verzoekster is van mening dat het onbehoorlijk is dat de korpsbeheerder haar klachten in beginsel niet meer in behandeling neemt. Zij stelt dat haar klachten niet steeds hetzelfde zijn, maar wel vaak betrekking hebben op hetzelfde probleem.

Visie korpsbeheerder

4. In reactie op de klacht van verzoekster liet de korpsbeheerder weten dat de klachtencommissie elke klacht van verzoekster beoordeelt op haar merites. De korpsbeheerder geeft aan dat verzoekster veelvuldig klachten over de politie heeft ingediend over grotendeels dezelfde incidenten en situaties; voornamelijk in de sfeer van een burenenconflict. De klachtencommissie kreeg steeds meer de indruk dat het doel van de

klachtenregeling niet door het behandelen van de klachten van verzoekster kon worden bereikt. Volgens de korpsbeheerder staat verzoekster daar blijkens haar houding tijdens hoorzittingen en telefoongesprekken niet voor open. Verzoekster krijgt over elke klacht die niet wordt behandeld bericht en zij wordt bij elke niet behandelde klacht gewezen op de mogelijkheid om bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen.

5. De korpsbeheerder heeft de klacht van verzoekster over het duwen door buurtregisseur B. op 20 maart 2009 (hiervoor behandeld onder II) op advies van de klachtencommissie niet in behandeling genomen. Hierbij speelden het doel van de klachtenregeling en de onevenredige belasting van de organisatie een rol. Verder was van belang dat de klacht onvoldoende specifiek was. In de klacht stond dat B. verzoekster discrimineerde met zijn gedrag, maar er werd niets gezegd over de uitlating 'rot op buitenlandse'. Daarnaast reduceerde verzoekster haar klacht over het door B. gebruikte geweld tot hardhandig uit het politiebureau duwen. Achteraf vindt de korpsbeheerder dat het klachtonderdeel over dit duwen door B. wel in behandeling had kunnen worden genomen.

Beoordeling

6. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste impliceert dat een overheidsinstantie beslissingen over klachtbehandeling dient te baseren op de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke motivering.

7. In sommige gevallen benadert een burger een overheidsinstantie dusdanig frequent dat daardoor een onevenredig beslag wordt gelegd op die overheidsinstantie of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame organisatie. Zoals de Nationale ombudsman in zijn rapport 2006/272 heeft overwogen, acht hij het onder specifieke omstandigheden en waar het gaat om correspondentie aanvaardbaar dat de overheidsinstantie maatregelen neemt om dit beslag te beperken. In zijn rapport 2005/241 heeft de Nationale ombudsman een gedragslijn vastgesteld voor overheidsinstanties bij een veelheid van correspondentie.

8. Waar het klachten betreft, volgt uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dat overheidsinstanties gehouden zijn een klacht te behandelen. Artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb geeft een limitatieve opsomming van gronden om een klacht niet in behandeling te nemen. Het tweede lid van artikel 9:8 van de Awb brengt tot uitdrukking dat de wetgever zich rekenschap heeft gegeven van de mogelijke bestuurslasten van een onbeperkte behandelingsplicht voor klachten over zogenaamd 'klein leed'. De regering voegde een uitzondering op de behandelingsplicht toe voor gevallen waarin het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Handhaving van de behandelingsplicht zou in zo'n geval in geen verhouding staan tot het met een zorgvuldige klachtbehandeling te dienen doel. Indien een overheidsinstantie een klacht van een burger niet in behandeling neemt, dient de klager hiervan onder vermelding van de reden in kennis te worden gesteld. In dat geval dient ook

te worden vermeld bij welke externe klachtinstantie de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

9. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat de klachtencommissie elke klacht van verzoekster afzonderlijk bekijkt. Verder krijgt verzoekster op iedere klacht een reactie. Indien haar klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit aan verzoekster meegedeeld en wordt zij gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale ombudsman te wenden. Deze gang van zaken acht de Nationale ombudsman juist.

10. De korpsbeheerder heeft de beslissing om klachten van verzoekster in beginsel niet in behandeling te nemen gemotiveerd door te stellen dat de klachten doorgaans het doel van de klachtenregeling niet dienen en de organisatie onevenredig wordt belast. Deze gronden zijn kennelijk ontleend aan artikel 7, tweede lid, van de klachtenregeling. Dit lid van de klachtenregeling voegt een extra grond voor het niet behandelen van een klacht toe aan de wettelijke gronden die zijn genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb. Nu artikel 9:8 van de Awb een limitatieve opsomming bevat, is het niet in behandeling nemen van een klacht op grond van artikel 7, tweede lid, van de klachtenregeling ondeugdelijk. Door dat artikel van de klachtenregeling aan zijn beslissing ten grondslag te leggen heeft de korpsbeheerder het motiveringsvereiste geschonden.

Indien de korpsbeheerder klachten van verzoekster in de toekomst niet in behandeling neemt, dient hij in zijn beslissing aan te geven op basis van welke in artikel 9:8 van de Awb weergegeven grond hij hiertoe besluit. Dat het doel van de klachtenregeling met de behandeling van de klacht niet wordt gediend en de organisatie onevenredig wordt belast, kan worden betrokken bij de vraag naar het belang van verzoekster bij de behandeling van haar klacht en/of het gewicht van de gedraging waarover zij klaagt.

11. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat de klacht van verzoekster dat de buurtregisseur B. haar op 20 maart 2009 het politiebureau heeft uitgeduwd, in behandeling genomen had moeten worden. Deze klacht was voldoende bepaald om als zodanig herkend te worden. Voor zover de korpsbeheerder meer informatie nodig had om de klacht te behandelen dan wel te beoordelen of één van de gronden van artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb van toepassing was, had hij deze informatie behoren op te vragen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Verzoekster heeft een conflict met haar burens. Een poging om te bemiddelen tussen verzoekster en haar burens heeft niets opgeleverd. Verzoekster probeert de politie te betrekken in het conflict met haar burens door aangiften en meldingen te doen die sterk gerelateerd zijn aan dit conflict en hoofdzakelijk "overlast" betreffen. In deze zaak vervult

de politie een ondankbare en lastige taak, omdat niet te verwachten is dat met een strafrechtelijke benadering een oplossing voor het burencflict gevonden zal worden. De politie dient zich neutraal op te stellen en tot actie over te gaan als dat op grond van haar taak nodig is. In geval van een burencflict is haar taak vaak beperkt. De omstandigheid dat verzoekster onvoldoende terughoudend is bij het doen van aangifte in verband met het burencflict, roept een reactie bij de politie op. Het inschakelen van de buurtregisseur wanneer verzoekster meldingen en/of aangiften wil doen die verband houden met het burencflict, is in dit specifieke geval dan ook niet onjuist.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam is

gegrond ten aanzien van:

- het niet informeren over het vervolg van de aangiften van 22 maart en 26 september 2009, wegens schending van het beginsel van fair play;
- het in beginsel niet in behandeling nemen van klachten van verzoekster, wegens schending van het motiveringsvereiste.

niet gegrond ten aanzien van:

- de overige aangiften in de eerste zes maanden van het jaar 2009;
- het duwen uit het politiebureau op 20 maart 2009.

Ten aanzien van de klacht over het roepen van "rot op buitenlandse" of iets dergelijks onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Aanbeveling

De korpsbeheerder wordt in overweging gegeven te bevorderen dat artikel 7, tweede lid, van de klachtenregeling wordt geschrapt.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wetboek van Strafvordering

Artikel 12

"1. Wordt een strafbaar feit niet vervolgd, de vervolging niet voortgezet, of vindt de vervolging plaats door het uitvaardigen van een strafbeschikking, dan kan de rechtstreeks belanghebbende daarover schriftelijk beklag doen bij het gerechtshof, binnen het rechtsgebied waarvan de beslissing tot niet vervolging of niet verdere vervolging is genomen, dan wel de strafbeschikking is uitgevaardigd. Indien de beslissing is genomen door een officier van justitie bij het landelijk parket of bij het functioneel parket, is het gerechtshof te 's-Gravenhage bevoegd."

Artikel 161

"Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd daarvan aangifte of klachte te doen."

Artikel 163

- "1. De aangifte van eenig strafbaar feit geschiedt mondeling of schriftelijk bij den bevoegden ambtenaar, hetzij door den aangever in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van eene bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.
2. De mondelinge aangifte wordt door den ambtenaar die haar ontvangt, in geschrifte gesteld en na voorlezing door hem met den aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan teekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.
3. De schriftelijke aangifte wordt door den aangever of diens gemachtigde ondertekend. Met een ondertekende aangifte wordt gelijkgesteld de aangifte die langs elektronische weg is gedaan, mits deze voldoet aan de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur gestelde eisen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen beperkingen worden aangebracht in de gevallen waarin aangifte langs elektronische weg kan worden gedaan.
4. De schriftelijke volmacht, of, zoo zij voor een notaris in minuut is verleden, een authentiek afschrift daarvan, wordt aan de akte gehecht.
5. Tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in de artikelen 160 en 161, zijn de opsporingsambtenaren, en tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in artikel 162, de daarbij genoemde ambtenaren verplicht.
6. Artikel 155 is van toepassing."

2. Klachtenregeling politieregio Amsterdam-Amstelland

Artikel 7

"1. De korpsbeheerder kan, na advies van de commissie, besluiten dat een klacht in verband met het bepaalde in het eerste of het tweede lid van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet in behandeling wordt genomen.

2. De korpsbeheerder kan, na advies van de commissie, besluiten dat een klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de behandeling zou leiden tot een onevenredige belasting voor de organisatie en het doel van de klachtenregeling niet wordt gediend."

3. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8

"1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;

d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;

e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,

f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. 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."