



Rapport

Datum: 25 mei 1999

Rapportnummer: 1999/215

Klacht

Op 26 februari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Zeist, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Verzoekster vulde desgevraagd haar verzoekschrift aan bij brief van 31 maart 1998. Omdat verzoeksters klacht op het eerste gezicht eenvoudig van aard was, werd de klacht aan korpsbeheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland voorgelegd, met het verzoek of in deze zaak een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld. Verzoekster berichtte de Nationale ombudsman bij brief van 15 juni 1998 dat haar klacht niet naar tevredenheid was opgelost. Daarop werd alsnog naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland onvoldoende gevolg heeft gegeven aan haar aangifte van 26 juli 1996, betreffende de diefstal van een zogenoemde decoder uit een woning.

Onderzoek

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. Daarnaast werd twee betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Een van hen 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. De genoemde hoofdofficier van justitie maakte van deze gelegenheid geen gebruik. 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. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen. De korpsbeheerder en de betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Op 26 juli 1996 deed verzoekster bij een ambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland aangifte van diefstal van diverse goederen. In het proces-verbaal dat van deze aangifte werd opgemaakt was onder meer vermeld:

"Incident/Voorval : DIEFSTAL UIT WONING Feit/Delict : DIEFSTAL Artikel(en) : 310 SR.
Dag/Datum/Tijd : DONDERDAG 23 NOVEMBER 1995 18:00 uur (...) VERKLARING
AANGEVER EN WERKWIJZE Op genoemd tijdstip is mijn broer K. overleden. Zijn laatste dagen heeft hij doorgebracht in Breda bij vrienden en kennissen. (...) VD (verdachte: N.o.) heeft van een vriend van mijn broer sleutels van zijn woning gekregen om op de woning te passen en de post te sorteren. (...) Na het overlijden van mijn broer zijn mijn zuster (...) en ik belast geweest met de gehele afhandeling van de woning en andere zaken. Mijn broer had een Filmnetdecoder in de woning en die bleek verdwenen te zijn, samen met andere genoemde goederen. Navraag bij de firma Multichoice in Nieuwegein, leerde dat de decoder sinds december 1995 bij VD in de woning was en dat er normaal betaald werd. Mijn broer had Aids en in verband met zijn verblijf in Breda is zijn kijkabonnement opgezegd maar ik weet niet door wie of in wiens opdracht. Nadat Multichoice mij had laten weten waar en bij wie de decoder in gebruik was heb ik VD aangeschreven maar die heeft laten weten niet te willen meewerken en om alles zuiver af te handelen wens ik namens de erfgenamen van mijn broer aangifte te doen van diefstal, immers de weggenomen decoder en andere goederen waren geheel eigendom van mijn broer en vielen binnen de erfplating."

2. Bij brief van 12 februari 1997 deelde ambtenaar M. van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland verzoekster onder meer het volgende mee:

"Hierbij deel ik U mede dat vanaf heden, ondergetekende Uw zaak zal behandelen. Er is gebleken dat Uw zaak behandeld zou worden door een collega, die reeds geruime tijd, elders te werk is gesteld. Ik bied U voor deze vertraging mijn excuses aan. Ik zal op korte termijn van de mogelijke verdachte een verklaring gaan afnemen en een onderzoek instellen naar de ontvreemde goederen. Ik zal U omtrent het verloop van het onderzoek op de hoogte houden."

3. Verzoekster deelde de chef van District 3 van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland bij brief van 10 september 1997 onder meer het volgende mee:

"Na het overlijden (23 november 1995) van onze broer K. (...) bleek dat onze broer in december 1995 een decoder verkocht had aan mevrouw V. (...) Vanaf de begraafplaats heeft hij kans gezien de decoder te verkopen. Ondanks dat wij (zusters van K.) op 26 juli 1996 bij de politie zijn geweest om aangifte te doen en de bewijzen, waaruit overduidelijk bleek waar de decoder zich bevond en dat deze van onze broer was, te overhandigen, hebben wij nog steeds het apparaat (...) niet terug. (...) Wij hebben telefoon- en reiskosten gemaakt, tijd verdaan om tot de conclusie te komen dat de politie ondanks de beloften er

geen om netjes te blijven er totaal niets aan gedaan heeft. Niet belangrijk genoeg?; te weinig tijd?; te weinig personeel? Beloften zijn dus waardeloos De eerste keer van onze vier à vijf bezoeken was het zo chaotisch, er waren t.v.-opnamen geweest, een andere keer waren de papieren niet te vinden, daarna de persoon die de zaak behandelde vertrokken c.q. overgeplaatst. Namen o.a. dhr. Z. - B.- E. - D. - als laatste M. We zouden weer gebeld worden, ja met vakantie, maandag hoort u van ons, de aangifte is boven water. Indien uw instantie een bedrijf was geweest kon men nu het faillissement uitspreken."

4. Bij brief van 8 oktober 1997 deelde verzoekster de chef van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland onder meer het volgende mee:

"Tot op heden (...) mochten wij nog steeds geen reactie ontvangen op ons verzoek c.q. aangifte om teruggave van ene decoder, ondanks onze ingebrachte bewijzen met naam, adres en plaats waar deze decoder zich bevindt."

5. Verzoekster wendde zich bij brieven van 26 februari 1998 en 31 maart 1998 tot de Nationale ombudsman.

6. Politieambtenaar M. deelde verzoekster bij brief van 4 mei 1998 onder meer het volgende mee:

"Ik heb vernomen dat U zich heeft gericht tot de Nationale Ombudsman om U te beklagen over de wijze waarop de politie Amsterdam/Amstelland de door U gedane aangifte heeft behandeld.

Ik heb uit stukken begrepen dat Uw aangifte nog steeds niet is behandeld hetgeen mij zeer bevreemd. Ik zal U in het kort uit de doeken doen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Daarmede wil ik deze klacht absoluut niet bagatelliseren. Ik vind het uiterst begrijpelijk dat U zich beklaagd heeft over de gang van zaken. Ik wil U hiermede slechts mijn visie geven omtrent deze zaak. Medio februari 1997 ontving ik een memo met het verzoek om Uw zaak te bekijken. Een aantal collega's zou zich hiermede hebben ' bezig gehouden'. Van een be- of afhandeling was echter geen sprake geweest. Ik heb zonder überhaupt het proces-verbaal onder ogen te hebben gekregen U een brief gestuurd met excuses voor de gang van zaken en de mededeling dat ik Uw zaak zou behandelen. Toen ik echter het originele proces-verbaal opzocht binnen de administratie bleek deze daar niet in voor te komen en moest ik het doen met de gegevens die in het dagrapportmutatiesysteem naar boven kwamen. Met deze gegevens bleek het niet mogelijk een onderzoek in te stellen. Ik heb vervolgens diverse collega's aangesproken over de gang van zaken en mij werd duidelijk dat Uw aangifte reeds een half jaar daarvoor gedaan was. Hierop heb ik U een brief gestuurd met de mededeling dat de collega die elders te werk was gesteld, mevr. Br. van mij het schriftelijk verzoek had gekregen om zelf deze zaak verder te behandelen. Ik heb in de stukken omtrent de klacht daarvan geen afschrift gezien. Ik heb vervolgens alle stukken die ik omtrent deze zaak ontving, ongezien en ongeopend doorgestuurd naar betrokken collega. Ik heb echter verzuimd om te controleren of zij daadwerkelijk de behandeling op zich heeft genomen, hetgeen mij zonder meer aan te rekenen is. Ik had U tenslotte in eerste instantie beloofd mij met de zaak bezig te houden. Daar ik heb begrepen

dat het een technisch eenvoudige zaak met een blijkbaar bekende dader betreft heb ik er echter geen moment aan getwijfeld dat Uw zaak reeds lange tijd was afgehandeld. Dit blijkt nog steeds niet het geval. Ik vind het triest dat wij intern niet in staat zijn gebleken deze voor U emotionele zaak tot een kwalitatief goed einde te hebben kunnen brengen en heb mij tegenover mijn plaatsvervangend wijkteamchef bereid verklaard dit alsnog te doen. Ik kan dit echter slechts doen nadat ik in het bezit ben gekomen van de aangifte danwel gedetailleerde informatie. Ik sluit bij deze brief een antwoordenvolpette bij, met het verzoek mij van deze informatie te voorzien. U kunt mij ook bellen op bovenstaand nummer of mij een telefoonnummer geven waarop ik U kan terugbellen. Op die manier kan ik ook eens persoonlijk met U hieromtrent van gedachten wisselen. Ik ben te allen tijde bereid mijn visie tegenover de Klachtencommissie van de Nationale Ombudsman te verduidelijken. Nogmaals wil ik U duidelijk maken dat Uw klacht terecht is maar in afwachting van de behandeling door de klachtencommissie wil ik de basis van het probleem, de aangifte

behandelen en de verdachte horen en de zaak afsluiten. Dit kan ik alleen als ik de relevante gegevens in bezit heb en zie deze gaarne tegemoet. Het lijkt mij in deze goed dat correspondentie wederzijds aangetekend zal verlopen opdat misverstanden niet meer mogelijk zijn."

7. Politieambtenaar M. deelde verzoekster bij brief van 7 juli 1998 onder meer mee:

"Recentelijk ontving ik van U de brief d.d. 8 juni 1998 waarbij U aangeeft dat de Ombudsman afschriften heeft van met name het eerste blad van de aangifte met bovenstaand nummer. Bij navraag via mw. S. van de Commissie politiekklachten Amsterdam-Amstelland bleek dat zowel deze commissie als de Ombudsman niet beschikken over het eerste blad van de aangifte. Deze aangifte is essentieel voor het onderzoek. Ik heb U in mijn vorige brief gevraagd of U in het bezit bent van de aangifte en mij deze toe te zenden. Mits U niet in het bezit bent van deze informatie heb ik U aangegeven om de aangifte opnieuw op te nemen en de mogelijke verdachte te horen en de decoder op te sporen. Tot nu toe ben ik dus nog niet in het bezit van deze informatie."

8. Verzoekster deelde het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland bij brief van 9 juli 1998 onder meer mee:

"Een maand geleden (dus niet recentelijk) verzocht ik wat u nog wenste te ontvangen, omdat alle door ons opgestuurde papieren aan u doorgezonden waren. Nu geeft u aan dat u het eerste blad mist, aangezien ik u vroeg wat u exact wilde ontvangen, kan ik nooit het eerste blad met een nummer genoemd hebben. U kunt het wel in uw brief zetten, maar als u mijn brief erbij pakt, zult u moeten constateren dat het gestelde geheel onjuist is. In uw eerste brief d.d. 4 mei 1998 had u ons dat ook kenbaar kunnen maken, want u weet precies wat u nodig heeft om tot actie over te mogen gaan. De indruk werd gewekt dat de zaak afgehandeld zou worden, zoals herhaaldelijk beloofd, maar uit deze laatste brief, hedenmorgen 9 juli 1998 ontvangen, blijkt dat er nog steeds niets concreets is. Wij zijn wederom maanden verder sinds de ombudsman u verwittigde - onze broer is bijna drie jaar

geleden gestorven - is het dan soms verjaard? Als men de zaak zo blijft traineren, lukt het vast wel. Eén van de laatste keren dat men bij ons bezoek de papieren niet kon vinden, bleek na "uren" zoeken, het toch in de computer te staan. Kon hier geen uitdraai van gemaakt worden? Er zijn zoveel personen aan te pas gekomen, iemand moet toch wat herinneren. (...)

Wij hebben constant aan de bel getrokken. Het is geen spelletje: wie houdt het het langste vol. Het sterkt mij enorm te weten dat de politie je beste vriend is en om eventuele misverstanden te voorkomen, is het - zoals eerder gesteld - zeker nodig alles op papier te zetten, zodat het ook na te gaan is. (...)

Bijlagen: blad 1 met aangifte paspoort (...) en aangifte rijbewijs; geluid/beeldapp. blad 2 met aangifte filmnetdecoder, waar het in eerste instantie om draait en Multichoicegegevens."

9. Politieambtenaar M. deelde verzoekster bij brief van 9 november 1998 onder meer het volgende mee:

"Bij deze breng ik u op de hoogte van het onderzoek n.a.v. de aangifte, en aanverwante papieren, die ik van U heb mogen ontvangen. Voor de goede gang van zaken heb ik besloten tot het opnieuw invoeren van de aangifte in ons huidige computersysteem, opdat wij niet meer afhankelijk zijn van de stukken die nog bij U in het bezit zijn. De aangifte zoals toentertijd is opgenomen laat nog veel vragen onbeantwoord. Mevr. W. heeft van mij twee ontbiedingsbrieven mogen ontvangen waarin ik haar verzoek te verschijnen voor het afleggen van een verklaring. Tot op heden heeft zij daar geen gevolg aan gegeven. Een bezoek aan haar adres was tot op heden ook negatief. Ik zal nog eenmaal trachten haar te bewegen een verklaring af te leggen en mocht zij daar niet op reageren zal ik de Officier van Justitie verzoeken om haar te mogen signaleren waardoor wij haar buiten heterdaad mogen aanhouden. Een schriftelijk verzoek gericht aan de toenmalige firma Multichoice, heeft nog geen uitsluitsel gegeven omtrent de huidige verblijfplaats en houder van de decoder. De firma is inmiddels van eigenaar veranderd hetgeen het onderzoek bemoeilijkt. Ik wil U nogmaals verzoeken om telefonisch met mij in contact te treden opdat wij een afspraak kunnen maken om de hernieuwde aangifte op te maken en nog enkele vragen mijnerzijds te beantwoorden. Ik ben bereikbaar op bovengenoemd nummer. Mocht ik niet aanwezig zijn dan kunt U mij ook op mijn privé-nummer bereiken, hetgeen ik hierna bij uitzondering zal verstrekken."

10. Bij brief van 11 december 1998 deelde politieambtenaar M. verzoekster onder meer het volgende mee:

"Hierbij wil ik U in navolging van de vorige correspondentie mededelen dat ik U op vrijdag 18 december, omstreeks 12.00 uur, zal bezoeken om U als getuige te horen in

deze zaak. Tevens wil ik met U de aangifte opnieuw doornemen en trachten om een antwoord te krijgen op een aantal vragen. Ik had gehoopt dat deze vragen door de mogelijke verdachte zouden kunnen worden beantwoord maar tot op heden is dat niet het geval. Ik heb helaas nog steeds geen telefonisch contact met U mogen hebben ondanks

het verstrekken van mijn privé-nummer, waardoor het mij niet bekend is of deze datum U schikt. Mocht dit inderdaad het geval zijn, verzoek ik U nogmaals om telefonisch contact op te nemen met mij, op het werk danwel op mijn privé-nummer."

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder

Klacht

2. Verzoekster deelde bij brief van 15 juni 1998 onder meer het volgende mee:

"Uit de reeds aan u gefaxte brief van de heer M. d.d. 4 mei 1998, die wij pas 12 mei 1998 aangeboden kregen, blijkt dat het spelletje van voren af aan begint. Op deze manier komen wij over twee jaar weer bij u terecht. (...) In onze maatschappij is toch wel erg veel mis. Men zegt sorry en het is afgedaan. De kern van de zaak is niet te vernemen dat de klacht gegrond is, wij hebben om teruggave decoder en een eerlijke verklaring gevraagd; niet om te vernemen dat stukken zoek zijn en men in afwachting van de behandeling door de klachtencommissie (zie brief dhr. M.) de aangifte wederom zal gaan onderzoeken. Waarom weer rekken, wat is er toch aan de hand, wie word(t)en er beschermd? Waarvoor is men bang? Moeten er soms andere wegen (media) bewandeld worden? Op wie verhalen wij deze onvrede en het leed en alle onnodig gemaakte kosten? Allicht dat men mensen bij de politie tekort komt, als elke duidelijke zaak zolang duurt en de gedupeerden slachtoffers blijven en zodoende gediscrimineerd worden. Men kan zich bijna alles permitteren, er wordt toch niets aan gedaan."

C. REACTIE BETROKKEN AMBTENAAR B.

Politieambtenaar B. deelde in een rapport dat hij op 16 november 1998 had opgemaakt onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van en in aansluiting op het aan mij toegezonden dossier betreffende de klacht van mw. K. ter zake de incorrecte be- en afhandeling van een door haar gedane aangifte ter zake diefstal uit woning door mogelijk bekende dader(s) kan ik onderstaand verklaren.

Blijkens de aangifte is op vrijdag 26 juli 1996 mevrouw K., in gezelschap van een zuster, gekomen in het politiebureau Surinameplein te Amsterdam. Aan de balie deelde zij mede, dat zij aangifte ter zake diefstal uit woning met mogelijk bekende dader(s) wenste te doen waarna de dienstdoende collega mij heeft verzocht de aangifte op te nemen, in de veronderstelling verkerend, dat het feit gepleegd was binnen het bewakingsgebied van het Wijkteam Surinameplein. Nadat ik mevrouw K. haar het hele verhaal had laten doen om mij een juist beeld te geven van het gebeurde, bleek mij na enig doorvragen, dat de pleegplaats (Plaats Delict) gelegen was binnen het bewakingsgebied van het Wijkteam 2e

Constantijn Huijgensstraat te Amsterdam. Het leek mij absoluut klant-onvriendelijk en van weinig gevoel voor service getuigen mevr. K. door te verwijzen naar het Wijkteam waar de zaak behandeld zou moeten worden. Ook het feit dat mevr. K. van buiten de stad kwam versterkte mijn oordeel. Om deze redenen heb ik, in bijzijn van mevr. K., telefonisch contact opgenomen met een collega van de afdeling Veiligheid (of dezelfde afdeling met soortgelijke naam) van het Wijkteam 2e Constantijn Huijgensstraat (beter bekend onder de naam Bureau Helmersstraat). De collega, die ik aan de lijn kreeg, had geen enkel bezwaar dat de aangifte door mij zou worden opgenomen waarna de aangifte toegezonden kon worden aan hun bureau waar de aangifte in behandeling zou worden genomen. Dit heb ik aan mevr. K. medegedeeld. Door mij is vervolgens een uitgebreide aangifte opgemaakt. Een afschrift heb ik aan mevr. K. verstrekt alsmede de benodigde informatie die zij als aangever/slachtoffer behoort te weten. Na de aangifte is mevr. K. met haar zuster weggegaan. Mevr. K. heeft aan mij meerdere malen haar tevredenheid over de behandeling geuit. De aangifte is dor mij via interne post toegezonden aan het Wijkteam 2e Constantijn Huijgensstraat. Bijna een jaar later vervoegde mevr. K. zich wederom aan het bureau Surinameplein en op haar verzoek stond ik haar weer te woord. Uit haar verhaal bleek mij, dat de zaak, waarvan zij destijds aangifte bij mij deed, nog niet was afgehandeld. Ook bleek mij, dat zij twijfelde of de zaak tot een goed einde gebracht zou worden. Naar mijn mening had zij het geloof in een goede afloop verloren. Ik heb nog getracht contact te zoeken met collega M. van het bureau 2e Constantijn Huijgensstraat maar die was kennelijk afwezig. Ik herinner mij geen gesprek met die collega. Mevr. K. heeft mij expliciet het verzoek gedaan het onderzoek te verrichten echter ik heb dit verzoek correct doch resoluut afgewezen omdat dit, op grond van interne voorschriften, niet mogelijk was. Ik heb wel aan haar enkele tips en informatie gegeven aan de hand van documentatie die zij overlegde alsmede heb ik diverse vragen van haar beantwoord. Ook heb ik aan haar medegedeeld, dat het onderzoek niet gelopen was zoals ik haar had medegedeeld en dat ik dat betreurde. Mevr. K. had begrip voor mijn afwijzing, bedankte mij voor het te woord staan en is vervolgens weggegaan. Ik heb sindsdien niets meer vernomen van mevr. K. of anderszins van de zaak."

D. STANDPUNT KORPSBEHEERDER

1. De beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland deelde bij brief van 6 januari 1999 onder meer mee:

"Verzoekster klaagt erover dat haar aangifte van 26 juli 1996, betreffende de diefstal van een decoder, onvoldoende gevolg heeft gekregen. Ik acht de klacht gegrond. Zo is brigadier van politie, M., niet nagegaan hoe het met de voortgang van de afhandeling van de aangifte stond. Dit vanwege een miscommunicatie met een collega die aanvankelijk hiermee was belast. Wel merk ik hierbij op dat nadat de heer M. zich bewust werd van dit verzuim hij verzoekster hierover oprecht zijn excuses heeft aangeboden en haar enkele malen heeft benaderd om aanvullende informatie over de aangifte te verschaffen. Dit

laatste om alsnog de aangifte af te kunnen handelen. Met betrekking tot het verloop van het contact tussen verzoekster en de politieambtenaar verwijs ik u naar de bijgevoegde politierapportage."

2. Bij zijn reactie voegde de korpsbeheerder onder meer een rapport van 4 december 1998 van politieambtenaar N., chef van het Wijkteam Oud-West van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. In dit rapport is onder meer het volgende vermeld:

"Allereerst verwijs ik U naar mijn rapportage die ik in april 1998 deed toekomen aan de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland. (...) Mijn conclusie daarin was en is nog steeds, dat de klacht van mevrouw K. m.i. gegrond is. Er van uitgaande toen, dat de brigadier M. de kwestie conform de door mij met hem hierover gemaakte afspraak, alsnog zou afhandelen, heb ik hieraan verder geen aandacht meer besteed. Heden, 4 december 1998, verklaarde de brigadier M. mij hier desgevraagd over, dat hij er nog steeds niet in is geslaagd deze zaak af te ronden. Als oorzaken hiervan gaf hij mij aan dat:

- Mevrouw K. in Zeist woonachtig is en niet over telefoon beschikt; derhalve is het niet mogelijk telefonisch afspraken te maken of anderszins zaken te doen; - Hij diverse malen schriftelijk en bij aangetekende brief heeft getracht een afspraak met mevrouw K. te maken; - Dit niet lukte, daar mevrouw K. slechts schriftelijk hierop reageerde en steeds alleen haar ongenoegen uitte en niet inging op de uitnodiging een afspraak te maken;

- Tijdens zijn zomervakantie aan mevrouw K. schriftelijk heeft bericht, dat zijn collega V. hem waarnam. Hierop werd geen reactie van mevrouw K. vernomen. Hij gaf mij voorts aan dat hij op dit moment de indruk heeft dat het mevrouw K. niet meer te doen is om de aangifte, die hij overigens nog steeds wil afhandelen, maar eerder nog om de klacht. Ik de brigadier M. aangezegd mevrouw K. uiterlijk op 15 december a.s. per aangetekend schrijven te berichten, dat hij haar op een door hem aan te geven datum en tijdstip in haar woonplaats Zeist komt bezoeken, teneinde afspraken te maken, deze zaak alsnog binnen afzienbare tijd af te ronden. Ik zal de brigadier M. vanaf heden mij wekelijks de voortgang hierover doen laten weten."

3. Voorts voegde de korpsbeheerder bij zijn reactie een rapport van N. dat de Commissie voor de politieklachten Amsterdam-Amstelland half mei 1998 had ontvangen. In dit rapport is onder meer het volgende vermeld:

"Met betrekking tot de klacht moet ik u zeggen dat ik niet beter wist, dan dat de brigadier M., werkzaam aan dit wijkteam, deze kwestie, op zich erg eenvoudig van aard en omvang, al hoog en breed had afgehandeld. Dit bleek echter niet het geval en dat betreur ik in hoge mate. Direct op 9 april 1998 (...) heb ik de brigadier M. bij schriftelijk memo (...) opdracht gegeven mij hierover vóór 16 april 1998 schriftelijk te rapporteren, hetgeen ook is gebeurd. Uit de verklaring van de bp (brigadier van politie; N.o.) M. komt naar voren dat de hoofdoorzaak van dit verzuim is terug te voeren tot het feit dat de aangifte van mw. K. niet aan dit bureau, maar aan het bureau Surinameplein is gedaan. Vervolgens is de aangifte ter behandeling verzonden aan de brigadier B., die tot februari 1997 hier werkzaam was.

Omdat deze brigadier werd overgeplaatst, ging zij er vanuit dat deze zaak hier aan dit bureau verder door de bp M. zou worden behandeld. Deze laatste ging er echter van uit dat de bp Br. deze zaak nog zelf zou afhandelen en heeft vervolgens alle correspondentie ongeopend doorgestuurd naar het nieuwe werkadres van de bp Br. Omdat de bp M. echter was belast met de behandeling van de zaak van mw. K., had hij moeten nagaan hoe het met de voortgang was gesteld. Dit is helaas niet gebeurd.

Met betrekking tot de afhandeling alsnog, heb ik de bp M. opnieuw belast de zaak direct ter hand te nemen. Dit heeft hij inderdaad direct gedaan, middels het versturen van een excuusbrief aan klagster en een verzoek met hem contact te leggen. Ook heb ik met hem afgesproken alle correspondentie aangetekend te voeren. Met betrekking tot de afhandeling ligt er op dit moment het probleem dat mw. K. voor 2 maanden met vakantie is en pas tegen het einde van deze maand daarvan terugkeert. Ter voorkoming van nieuwe vertraging heb ik contact gelegd met de zwager van mw. K. (...) en met hem afgesproken dat hij tot zolang haar zaken zal waarnemen en contact met de bp houdt zolang dit wenselijk is. Mijn conclusie is dat ik de klacht van mw. K. gegrond acht."

E. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster deelde bij brief van 20 januari 1999 onder meer het volgende mee: "Reactie m.b.t. de brief van bp M. d.d. 04-05-1998. Toen wij voor de zoveelste keer op bureau 2e Constantijn Huygensstraat verschenen, hebben wij "uren" aan de balie gehangen. Men kon - zoals we inmiddels zo vaak vernomen hebben - de aangifte c.q. de papieren niet vinden. Misschien wist die ervan of misschien wel iemand anders. Iedereen, die binnen kwam, kon meegenieten. Wijzelf hebben geopperd staat het niet in de computer? Men kon niets vinden. Wij aangegeven staat het misschien onder onze broers naam of adres. Wij werken daar niet en zijn dus niet op de hoogte van de vastleggingssysteem. Uiteindelijk vond men het en wij maar hopen dat het nu echt voor elkaar kwam. Om alle misverstanden uit de weg te ruimen, degene die op "onze zaak" gezet was, D. werkte daar niet meer of niet meer bij de politie. In principe had de zaak allang afgehandeld moeten zijn voordat M. eraan te pas kwam, temeer daar er in ons bijzijn telefonisch om een vergunning/toestemming verzocht werd. In deze brief staat bovendien dat de aangifte een half jaar geleden werd gedaan; dit was 26 juli 1996, dus toen bijna twee jaar geleden. (...)

Reactie m.b.t. brief bp M. d.d. 07-07-1998. In onze brief hebben wij aangegeven dat de Ombudsman de gegevens had doorgestuurd. Voor de zoveelste keer zijn kopieën opgestuurd, Eén kopie bevatte exact het adres waar de decoder zich bevond en nog steeds bevindt, aangezien er met de erfgenamen contact opgenomen is door de nieuwe eigenaar (...) wegens achterstand betaling. Dezelfde dag (09-07-1998) dat de brief ontvangen werd, is er gereageerd en zijn de kopieën meegezonden in de door hem bijgevoegde enveloppe. Dus ruimschoots voor de vakantie van bp M. - 17 juli 1998 - zodat hij, indien nodig, het zelf met zijn vervangende collega V. kon doornemen. Pas 9 november

1998 (vier maanden later) wordt dit door bp M. bevestigd in zijn brief, die wij u inmiddels hebben doen toekomen, alsmede zijn brief d.d. 11 december 1998."

F. INLICHTINGEN BETROKKEN AMBTENAAR M.

Tijdens een telefoongesprek dat een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman op 30 maart 1999 voerde met politieambtenaar M. deelde hij mee dat hij diverse malen had getracht in contact te komen met verzoekster om een nadere verklaring van haar op te nemen. Verzoekster had op de daarvoor geplande data steeds afgebeld. Voorts deelde M. mee dat hij om die reden nog geen verdachte had gehoord.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland onvoldoende gevolg heeft gegeven aan haar aangifte van 26 juli 1996, betreffende de diefstal van onder meer een zogenoemde decoder uit een woning. Verzoekster, die toen als erfgenaam van haar overleden broer aangifte deed, heeft de politie bij haar aangifte meegedeeld waar de decoder zich op dat moment bevond, en wie de vermoedelijke dader van de diefstal was geweest. Tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde - 26 februari 1998 - had de politie nog geen actie ondernomen, aldus verzoekster.
2. De beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland heeft meegedeeld dat hij verzoeksters klacht gegrond achtte. Politieambtenaar M., die met de afhandeling van de aangifte was belast, had niet nagegaan hoe het met de voortgang van de afhandeling van de aangifte had gestaan. Reden hiervoor was dat er sprake was geweest van miscommunicatie met een andere politieambtenaar die de afhandeling van de aangifte had overgenomen, aldus de korpsbeheerder.
3. Uit het onderzoek is het volgende gebleken. Verzoekster had op 10 september 1997 en op 8 oktober 1997 bij het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland geïnformeerd naar de voortgang van het onderzoek naar haar aangifte van 26 juli 1996. Politieambtenaar M. heeft verzoekster op 12 februari 1997 meegedeeld dat hij met

ingang van die datum een onderzoek naar aanleiding van de aangifte zou instellen. Op 4 mei 1998 heeft M. verzoekster vervolgens meegedeeld dat hij had geconstateerd dat de aangifte nog steeds niet was behandeld. Tevens deelde M. verzoekster toen mee dat hij al in februari 1997 politieambtenaar Br. had verzocht de zaak af te handelen, maar dat hij had verzuimd te controleren of dat daadwerkelijk was gebeurd. Voorts heeft M. verzoekster op 4 mei 1998 meegedeeld dat het originele proces-verbaal niet (meer) in de politieadministratie aanwezig was. Hierop had M. verzoekster verzocht de aangifte danwel gedetailleerde informatie te verstrekken. Verzoekster heeft pas op 9 juli 1998 aan dit verzoek voldaan. M. heeft verzoekster op 9 november 1998 meegedeeld dat hij de verdachte had uitgenodigd om een verklaring af te leggen, maar dat de verdachte daar niet op had gereageerd.

4. Het staat vast dat verzoekster bij haar aangifte op 26 juli 1996 heeft vermeld wie de vermoedelijke dader was en waar het gestolen goed zich zou bevinden. Voorts staat vast dat verzoeksters aangifte pas op 12 februari 1997 onder de aandacht van de politie is gekomen. Eveneens staat vast dat het opsporingsonderzoek naar verzoeksters aangifte pas na 9 juli 1998 ter hand is genomen. Dat is onjuist, gelet op het feit dat verzoekster al op 10 september 1997 en op 8 oktober 1997 bij de politie had geïnformeerd naar de voortgang van het onderzoek naar de aangifte, gelet op de toezegging van M. op 12 februari 1998 dat de aangifte zou worden behandeld en gelet op de toezegging van M. op 4 mei 1998 dat hij - nogmaals - bereid was de zaak af te handelen. De miscommunicatie tussen de politieambtenaren die waren betrokken bij de afhandeling van de aangifte en het ontbreken van de aangifte in de administratie vormen weliswaar omstandigheden op grond waarvan kan worden verklaard dat deze aangifte pas na bijna twee jaar in behandeling werd genomen, maar rechtvaardigen deze lange duur niet. Aan dit oordeel doet niet af, dat verzoekster naar aanleiding van het verzoek om informatie van M. van 4 mei 1998 niet direct bereid is geweest de benodigde gegevens te verschaffen en later eveneens geen nadere inlichtingen heeft verschaft. De aangifte van 26 juli 1996 had al een voldoende basis gevormd voor het direct instellen van een onderzoek. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

5. Ten overvloede wordt het volgende overwogen. Uit het onderzoek is voorts gebleken dat de politie pas op 4 mei 1998 - een jaar en ruim negen maanden nadat verzoekster aangifte had gedaan - op de hoogte is gekomen van het ontbreken van de aangifte in de administratie van de politie. Indien de politie adequaat had gereageerd op verzoeksters eerdere brieven van 10 september 1997 en 8 oktober 1997, had de politie daarvan eerder op de hoogte kunnen komen. Het is dan ook in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid dat het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland niet heeft gereageerd op verzoeksters brieven. De Nationale ombudsman acht het begrijpelijk dat verzoekster teleurgesteld is geweest over de gang van zaken met betrekking tot haar aangifte. Daarnaast moet hij echter ook vaststellen dat zij later kennelijk niet alle medewerking heeft willen geven aan de pogingen van de politie om de tekortkomingen te herstellen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), is gegrond.