



RAPPORT

Een onderzoek naar een klacht over onvoldoende politieoptreden en het niet achterhalen van twee bij de klacht betrokken politiemedewerkers van de eenheid Midden-Nederland.

Datum: 30 december 2015
Rapportnummer: 2015/186

AANLEIDING

In maart 2013 kregen verzoekers bezoek van de sociale recherche, in verband met een onderzoek naar een buurtgenoot (hierna: de heer A.). Zij hebben een verklaring afgelegd. De heer A., die later zou zijn veroordeeld voor fraude, raakte hiervan op de hoogte. Hij heeft meermalen persoonlijk en via sms/WhatsApp contact gezocht met verzoekers om hen hun verklaring te doen intrekken. De sfeer werd bedreigend en verzoekers hebben op 28 augustus 2013 de politie ingeschakeld. De wijkagent, de heer R., is langsgestaan bij de woning waar A. verbleef en heeft een gesprek gevoerd met diens partner, mevrouw B., die hoofdagent is bij een andere politie-eenheid. Verzoekers ontvingen geen berichten meer van A. Op 8 oktober 2013, rond 09.30 uur werd verzoeker klem gereden door A. (beiden in de auto). Volgens verzoeker heeft A. toen tegen hem gezegd: 'Het is dat je kinderen erbij zijn, en anders...Ik kom je nog wel tegen.' Verzoeker heeft die dag meermalen geprobeerd aangifte te doen van bedreiging, maar bij de laatste poging werd verzoeker weggestuurd van het bureau. In de nacht van 8 op 9 oktober 2013, rond 03.40 uur werden de twee auto's van verzoekers, die geparkeerd stonden op hun eigen terrein voor hun woning, in de brand gestoken. Ook werden er stenen naar de woning gegooid waardoor deze beschadigd raakte. Verzoekers en hun drie jonge kinderen lagen op dat moment in de woning te slapen. Zij bleven ongedeerd. De volgende dag zijn verzoekers elders in het land ondergedoken en kregen zij beveiliging van de politie. A. werd op 8 juli 2015 in hoger beroep voor vernieling en voor brandstichting (terwijl daarvan levensgevaar of gevaar was voor zwaar lichamelijk letsel voor de bewoners die in hun woning lagen te slapen) veroordeeld tot een onvoorwaardelijke gevangenisstraf.

Over het handelen van de sociale recherche van de gemeente hebben verzoekers een klacht ingediend bij de gemeentelijke ombudsman. Bij de politie klaagden verzoekers erover dat de politie op 8 oktober 2013 geen aangifte heeft willen opnemen en dat de politie onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van de bedreiging die dag en de eerdere melding van bedreiging op 28 augustus 2013. De klacht over het niet opnemen van aangifte werd door de politiechef gegrond verklaard. Hierbij bleef onbekend welke politiemedewerkers verzoeker bij het bureau hebben weggestuurd. De klacht over het onvoldoende actie ondernemen werd deels gegrond verklaard, maar, in afwijking van het advies van de klachtencommissie, niet voor wat betreft het handelen van de wijkagent.

Verzoekers konden zich niet vinden in deze uitkomst. Zij wendden zich tot de Nationale ombudsman. De ombudsman stelde een onderzoek in naar de klacht over de politie.

DE KLACHT

Verzoekers klagen erover dat de wijkagent onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van de eerdere melding van bedreiging en de brandstichting in de nacht van 8 op 9 oktober 2013.

Verzoekers klagen er tevens over dat de politie zich, ondanks het latere gegrond verklaren van deze klacht, onvoldoende heeft ingespannen om te achterhalen welke politiemedewerkers verzoeker hebben weggestuurd van het politiebureau, toen hij op 8 oktober 2013 aangifte wilde doen van bedreiging.

BEVINDINGEN

In het kader van het onderzoek naar de klacht heeft de Nationale ombudsman het interne klachtendossier opgevraagd bij de politie. Verzoekers stuurden ook de nodige informatie toe. Een medewerker van de Nationale ombudsman heeft de wijkagent in persoon een verklaring afgenomen. Vervolgens heeft de politiechef gereageerd op de klacht en de onderliggende stukken. Deze werden in het kader van hoor- en wederhoor voorgelegd aan verzoekers, die van de gelegenheid gebruikt maakten om daarop te reageren. Uit al deze stukken tezamen maakt de Nationale ombudsman, chronologisch weergegeven, het volgende op.

Ten aanzien van de klacht over het onvoldoende ondernemen van actie

1. Verzoekers hebben op 28 augustus 2013 de politie gebeld, omdat zij zich bedreigd voelden door A. Wijkagent R. verklaarde tegenover de ombudsman dat hij vermoedde dat de melding als een terugbelverzoek bij hem is binnen gekomen, dat hij daarop een afspraak met verzoekers heeft gemaakt en diezelfde dag nog bij hen is langs gegaan. Hij en verzoekers kennen elkaar niet van eerdere contacten. Bij het bezoek heeft R. de berichten die A. naar verzoeker stuurde gelezen. Het zou telkens gaan om 'net niet bedreigingen'. Verzoeker zou hebben laten weten dat hij er helemaal klaar mee was en dat hij eigenlijk eerder naar de politie wilde stappen, maar dat de partner van A., mevrouw B., bij de politie werkte en dat verzoeker bang was dat zij alles in de systemen kon nalezen. Verzoekers waren volgens R. wel wat angstig. R. heeft met verzoeker afgesproken dat hij een en ander zou uitzoeken en de volgende dag bij de bureaus zou langsgaan om kenbaar te maken dat het sturen van berichten moest stoppen. Dit had volgens R. de voorkeur van verzoekers boven het doen van aangifte, ook omdat ze bureaus van elkaar waren.

R. verklaarde naderhand dat hij bij het bezoek aan verzoekers waarschijnlijk ook zijn visitekaartje heeft afgegeven. Iets wat hij in een dergelijke situatie altijd doet. Anders heeft hij verzoekers zijn rechtstreekse telefoonnummer gegeven. R. belt daarnaast ook altijd met een niet-afgeschermd nummer. Volgens verzoekers hebben zij geen visitekaartje gekregen, of een direct mobiel nummer. Pas toen R. op 11 oktober 2013 bij hen op hun schuiladres op bezoek kwam heeft hij zijn directe nummer gegeven, maar geen visitekaartje. Als ze zijn rechtstreeks nummer hadden gehad zouden ze hem op 8 oktober 2013 rechtstreeks hebben gebeld en niet via 0900-8844.

2. Op 29 augustus 2013 is R. samen met collega M. langsgedaan bij de woning van A. Ze troffen in de tuin voor de woning mevrouw B. R. heeft het probleem uitgelegd en aangegeven dat A. moest stoppen. R. verklaarde dat hij en zijn haar ook hebben aangesproken als politieambtenaar. B. zou hebben verklaard dat ze van niets wist en dat

ze het zelf wilde regelen met A. R. heeft A. niet aangesproken, omdat B. aangaf dat de kinderen thuis waren, dat A. heetgebakerd was en dat het geen goed idee was om de woning in te gaan. R. en M. hebben het daarbij gelaten. Wel hebben zij tegen B. nog gezegd dat ze dit incident bij het bureau integriteit en veiligheid zouden melden. R. heeft dit vastgelegd in een mutatie-rapport van 29 augustus 2013. Volgens R. is het daarna een tijd stil geweest. Van verzoekers had R. begrepen dat het versturen van berichten was opgehouden. R. had verklaard dat hij daarom ook geen reden zag om A. op het bureau te ontbieden. Verzoekers lieten in reactie op de verklaring van R. weten dat zij het extra zorgelijk vinden dat A. heetgebakerd zou zijn geweest en dat R. daar niets mee heeft gedaan.

3. Verzoeker heeft aangegeven dat hij in de ochtend van 8 oktober 2013 is klemgereden door A. en dat A. hem daarbij heeft bedreigd. Verzoekers hebben een aantal pogingen ondernomen om aangifte te doen. Uit de stukken van de interne klachtbehandeling van de politie blijkt dat verzoeker die dag om 09.37 uur met 0900-8844 heeft gebeld. Volgens de politie was er geen sprake van strafrechtelijke bedreiging. Verzoeker werd geadviseerd de wijkagent te bellen. Om 10.01 uur belt verzoeker opnieuw. Er wordt alsnog een afspraak ingepland voor het doen van aangifte. Om 13.18 uur belt verzoeker nogmaals. Die melding is zelfstandig afgehandeld. Volgens verzoeker hem tijdens dit telefoongesprek geadviseerd om naar het dichtstbijzijnde politiebureau te gaan om aangifte te doen. Verzoeker heeft dit ook gedaan en heeft op het bureau met twee politiemedewerksters gesproken. Verzoeker stelde dat hij het baliepersoneel heeft verteld dat er al langer problemen zijn met A., dat er in de politiesystemen gegevens hierover waren opgenomen en dat de wijkagent op de hoogte was en dat verzoeker bang was dat er op korte termijn iets zou gaan gebeuren. Desondanks kon hij geen aangifte doen van bedreiging en werd hij weggestuurd. Daarop heeft verzoekster om 14.24 uur weer met 0900-8844 gebeld. Zij kreeg de heer L. aan de lijn en heeft hem gevraagd om in contact te kunnen komen met wijkagent R. Dit terugbelverzoek (een zogenoemde I3S-melding) is vastgelegd in het politiesysteem. Het terugbelverzoek luidde als volgt: *'Kan je a.u.b. met spoed contact opnemen met mevrouw? Man is bedreigd door buurman, gaat voorgeschiedenis aan vooraf waarvan je waarschijnlijk op de hoogte bent. Mevrouw noemt het een onhoudbare situatie en wil er graag met je over praten. Alvast bedankt!'* Het bericht is gericht aan R. In het bericht staat ook dat het in behandeling is bij politieambtenaar H. R. verklaarde aan de ombudsman dat hij een terugbelverzoek op zijn mobiele telefoon binnen krijgt. De naam en het adres van de beller staan erbij, voor de inhoud van het bericht moet hij inloggen op een computer op het politiebureau. R. was die week (van 7 tot 10 oktober) op cursus en is niet op het bureau geweest. R. wist niet meer wanneer hij het bericht voor het eerst onder ogen kreeg. R. had eerder al verklaard dat hij in het algemeen snel contact opneemt, als hij het bericht heeft gelezen. R. merkte verder op dat op de melding staat dat H. deze in behandeling had, dus mogelijk dat hij de melding naar H. heeft doorgestuurd. In het dagboek dat verzoekster naar aanleiding van de brand heeft bijgehouden en naar de ombudsman heeft toegestuurd staat ook dat politiemann H. (dezelfde persoon als die in het terugbelverzoek is genoemd) in de ochtend van 9 oktober bij hen op bezoek is geweest. Volgens verzoekers was dit nadat hij op de hoogte was geraakt van de brand. H. zou die ochtend hebben verteld dat hij de dag

ervoor al langs wilde gaan, maar dat hij het te druk had. H. zou volgens verzoekers hebben verteld dat hij het verzoek van wijkagent R. had overgenomen en liet zijn gegevens achter als contactpersoon.

Uit de informatie van de politie blijkt dat verzoeker op 8 oktober om 14.56 uur nogmaals heeft gebeld met 0900-8844 en dat er een afspraak is gemaakt voor het doen van aangifte op maandag 14 oktober 2013.

4. In de vroege ochtend van 9 oktober 2013 werden de auto's van verzoekers in brand gestoken. R. verklaarde van de brandstichting op de hoogte te zijn geraakt via een lokale nieuwszender. R. meende dat hij na het zien van het bericht direct contact heeft gehad met de recherche. R. meldde verder dat vanuit de recherche collega K. contactpersoon was voor verzoekers, vanuit de afdeling van de politie belast met bewaken en beveiligen was dat collega C. De heer R. was contactpersoon voor wat betreft de taken van wijkagent. Verzoekers lieten weten dat het niet kan kloppen dat R. via de lokale nieuwszender op de hoogte is geraakt van de brandstichting, omdat de brand voor zover zij wisten niet in de media was geweest. Verder lieten verzoekers weten dat de klachtencommissie al had overwogen dat R. voor deugdelijke vervanging had moeten zorgen tijdens zijn cursusweek.

5. Op 11 oktober is R. op verzoek van collega C. van de afdeling bewaken en beveiligen meegegaan naar het schuiladres om met verzoekers te praten. Volgens R. heeft hij verzoekers ook in contact gebracht met slachtofferhulp in de regio waar zij verbleven. Zolang ze op het schuiladres verbleven kon R. niet veel voor hen doen. Wel is er volgens R. een aantal keren telefonisch contact geweest.

6. In de getuigenverklaring die mevrouw B. op 18 oktober 2013 in het kader van de strafzaak tegen A. heeft afgelegd, staat dat wijkagent R. op 12 oktober 2013 nog bij haar is langsgegaan. R. liet de ombudsman weten dat die zaterdag zijn eerste dienst was na de cursus die week. Voor zover hij zich kon herinneren was hij die dag de wijk ingegaan om te peilen wat er leefde onder de buurtbewoners. Dat is vrij gebruikelijk na incidenten. Mogelijk heeft hij mevrouw B. toen ook gesproken. In de getuigenverklaring staat ook dat zij A. na het bezoek van R. op 29 augustus 2013 heeft aangespoord om contact op te nemen met R., maar dat ze naderhand van R. had vernomen dat er nog geen gesprek had plaatsgevonden. R. verklaarde daarover aan de ombudsman dat dit hem niet meer helder voor de geest stond. Volgens hem kon het goed dat hij haar zijn contactgegevens heeft verstrekt en dat hij en mevrouw B. mailcontact met elkaar hebben gehad.

7. In de stukken van verzoekers staat dat zij direct na de brandstichting, van 9 oktober 2013 tot medio juni 2014 uit angst voor A. buiten hun woonplaats ondergedoken hebben gezeten. R. verklaarde dat hij in deze periode op verzoek van verzoekers nog een keer met hen naar de woning is geweest om kleding op te halen. R. verklaarde verder dat hij in bovengenoemde periode diverse keren contact heeft gehad met verzoekster over hun toestand. Verzoekster zou telkens hebben laten weten dat zij er nog niet aan toe waren om terug te keren naar huis. En nadat verzoekers in juni 2014 waren teruggekeerd, is R. naar zijn zeggen een aantal malen bij verzoekers langs geweest. Soms was dit ook een

kort gesprekje in het voorbijgaan. De eerste tijd was dat wekelijks, daarna minder vaak, omdat de verdachte ook vast zat. Ook verklaarde hij te hebben geregeld dat er collega's door de straat reden. Volgens R. vonden verzoekers dit prettig. Volgens verzoekers is er inderdaad een aantal keer telefonisch contact geweest met de wijkagent, maar het waren telkens verzoekers die het initiatief namen. Na hun terugkomst is R. helemaal niet wekelijks bij hen langs geweest. In het totaal is R. maar twee keer bij hen thuis geweest. Verzoekster vond het jammer dat R. niet wat vaker langs kwam voor een kop koffie. Verzoekers hadden juist met de politie en de gemeente afgesproken dat de politie niet extra zou surveilleren om niet de aandacht op hen te vestigen en geen onnodige onrust in de wijk te creëren. R. zou alleen regelmatig, in het begin vaker en als er meer vertrouwen was met grotere tussenpozen, langskomen om het met hen te hebben over hoe het gaat in de buurt.

8. Verzoekers dienden op 2 mei 2014 een klacht in bij de politie, omdat zij op 8 oktober 2013 geen aangifte hebben kunnen doen en weggestuurd zijn bij het bureau. Ook klaagden verzoekers erover dat er onvoldoende actie is en nog steeds werd ondernomen door de politie naar aanleiding van de bedreigingen.

9. In een mutatie rapport van 22 juni 2014, opgemaakt door R., is vastgelegd dat hij op verzoek van leidinggevenden de vorige dag bij vier bureaus is langsgegaan om te melden dat verzoekers weer terug zijn gekeerd in hun woning en dat zij graag in alle rust hun leven weer oppakken. Op één adres was niemand thuis. Verder staat vermeld dat R. verzoekers over zijn bezoek aan de bureaus een korte terugkoppeling heeft gegeven en dat verzoekers zelf zouden langsgaan bij de bureaus die eerder niet thuis waren. R. en verzoekster hebben bij die terugkoppeling ook een afspraak gemaakt om langs te gaan bij de basisschool van een van hun kinderen. Hun verzoek om ook mee te gaan naar het consultatiebureau verklaarde R. te hebben afgewezen, want dat leek hem niet zinvol en dat heeft hij ook aan verzoekster uitgelegd. Verzoekers lieten in reactie op het onderzoek weten dat ze hadden gehoord dat R. inderdaad bij enkele bureaus is langs geweest, maar op één adres niet.

10. In een mutatie rapport van 30 juni 2014, opgemaakt door R., is vastgelegd dat R. die dag op verzoek van verzoekster is meegegaan naar de basisschool van de kinderen om de school te informeren over de gebeurtenissen.

11. In een mutatie rapport van 21 juli 2014, opgemaakt door R., staat dat hij naar aanleiding van frequente bezoeken voor zijn verlof even een bezoek heeft gebracht aan verzoekers. Verzoekster zou toen te kennen hebben gegeven dat het goed met hen ging, dat ze nog niet altijd even goed sliepen, maar wel over het algemeen een goed gevoel hadden over de situatie. Ze zouden ook hebben aangegeven dat ze een goed gesprek hadden gehad met de politie. (De No gaat ervan uit dat hiermee het klachtgesprek met de politie wordt bedoeld dat verzoekers hebben gehad op 11 juli 2014). Verzoekster vond het pijnlijk om te lezen dat R. dit heeft vastgelegd over zijn bezoek van 21 juli 2014. Ze kan zich niet herinneren dat ze deze woorden heeft gebruikt. Het ging namelijk helemaal niet goed met haar. Ze zat volop in de traumaverwerking.

12. Op 26 september 2014 vond een hoorzitting plaats over de klacht van verzoekers. Naar aanleiding van het verslag van de zitting lieten verzoekers op 2 november 2014 weten dat zij niets meer van de politie hadden gehoord. Niet van de afdeling bewaken en beveiligen, ondanks verschillende pogingen van hun kant om in contact te komen. Maar ook van de wijkagent hadden ze niets gehoord. Dit ondanks dat er door mevrouw V., groepschef van het baliepersoneel die aanwezig was tijdens de zitting, was toegezegd dat er contact met hen zou worden opgenomen. In een mutatie-rapport van 9 november 2014, opgemaakt door R., schrijft R. dat hij drie dagen daarvoor, in het kader van contacten onderhouden, een gesprek heeft gehad met verzoekster. Zij zou hebben aangegeven dat het goed met hen en de kinderen ging en dat ze allerlei beveiligingsmaatregelen rondom de woning hadden getroffen.

13. In een mutatie-rapport van 23 december 2014, opgemaakt door R., heeft hij vastgelegd dat hij op verzoek van de afdeling bewaken en beveiligen onderzoek heeft gedaan naar de mogelijkheid om een gesprek te voeren tussen verzoekers en mevrouw B. Hij is bij de woning van B. langsgegaan. Ook heeft hij een gesprek met verzoekster gevoerd. De afdeling bewaken en beveiligen heeft vervolgens besloten dat er geen gesprek ging komen. Verder schreef R. dat hij verzoekster in overleg met de afdeling bewaken en beveiligen heeft geïnformeerd over een verlofaanvraag van de verdachte en dat dit zou zijn afgewezen door justitie. Verzoekers zouden te kennen hebben gegeven dat zij zich slecht geïnformeerd voelden door politie en justitie over de voortgang. Ze hadden een paar dagen eerder de uitslag van het rapport gekregen (de No gaat ervan uit dat hier wordt bedoeld op het oordeel van de politiechef d.d. 19 december 2014 over hun klacht) en zijn het niet eens met de inhoud. Ze zeggen het niet op de persoon te willen spelen maar hopen dat politie en justitie er wat van leren. Ze gaan daarom ook naar de ombudsman om het verder uit te laten zoeken. R. schreef verder dat hij heeft aangegeven in de eerste twee weken (van 2015, No) een keer bij verzoekers langs te komen als ze beiden thuis zijn.

14. In zijn verklaring tegenover de medewerker van de Nationale ombudsman liet R. nog weten dat verzoekers in de verschillende contacten meermalen hun onvrede hebben geuit over de gemeente, het OM en de politie. De onvrede over de politie ging erover dat zij vonden dat de veiligheidsmaatregelen niet ver genoeg gingen en dat zij van mening waren dat de politie de kosten van veiligheidsmaatregelen (in en om het huis) voor haar rekening moest nemen. Het verwijt van verzoekers dat het initiatief telkens van hun kant moest komen en dat het contact intensiever had gekund vond R. niet terecht. R. is er teleurgesteld over dat verzoekers hun kennelijke ongenoegen over zijn optreden nooit met hem zelf hebben besproken. Volgens R. gingen de verwachtingen van verzoekers verder dan zijn mogelijkheden. Verzoekers lieten weten dat zij in het laatste contact met R. hebben verteld dat zij een officiële klacht bij de politie hadden ingediend en dat zijn functioneren daarbij onderzocht zou worden. Volgens verzoekster reageerde R. daar heel laconiek op.

15. R. verklaarde verder nog dat vanaf het moment dat duidelijk werd dat er een strafrechtelijk onderzoek ging lopen de politie separaat een logboek is gaan bijhouden

van de contacten met onder andere verzoekers. Dit om te voorkomen dat mevrouw B., die tevens politieambtenaar is, in de politiestructuren zou gaan zoeken. De ombudsman heeft dit logboek opgevraagd bij de politie, maar de politie liet weten dat het logboek niet meer beschikbaar is. In een digitaal archief is nog wel een logboek gevonden van wijkagent R. Dit is het enige bestand dat bewaard is gebleven, aldus de politie. Dit document (één pagina) werd verstrekt aan de ombudsman. Het bevat een korte opsomming van acties van R., inclusief de data van de acties. Als eerste actie heeft R. vermeld dat hij in overleg met zijn collega's van de afdeling integriteit bij B. is langsgesegaan en dat hij de bewoners heeft aangesproken op gedrag en de collega op haar rol als diender in het verhaal. Als datum staat daarbij vermeld 28 oktober 2013. De laatste actie die R. heeft gemuteerd, is dat hij de buurt is ingegaan om te polsen 'hoe de angsten daar nu zijn.' R. heeft toen ook gesproken met B. Zij verklaarde het allemaal heel vervelend te vinden, maar er niets van te begrijpen. Ze zou contact zoeken met de afdeling integriteit van haar eenheid. Als datum staat vermeld 12 oktober (zonder jaartal). In reactie op het logboek lieten verzoekers weten dat er later informatie aan het logboek moet zijn toegevoegd, omdat de datum van 28 oktober 2013 niet juist is (dit zou 28 augustus 2013 moeten zijn) en dit het enige stukje is waarbij een jaartal staat. Het geeft verzoekers het idee dat het logboek niet klopt. Overigens heeft R. tijdens de interne klachtenprocedure ook al aangegeven dat hij op 29 oktober een gesprek met B. heeft gevoerd over de bedreigende berichten van A. en hebben verzoekers laten weten dat hij waarschijnlijk 29 augustus bedoelde. Verzoekers vinden al met al dat de politie op veel punten steken heeft laten vallen. Zij hebben de politie dan ook aansprakelijk gesteld.

Overwegingen van de klachtencommissie en eerder oordeel politiechef

16. De klacht van verzoekers van 2 mei 2014 is eerst door de politie zelf behandeld. In dat kader heeft de klachtencommissie advies uitgebracht en heeft de politiechef een (deels afwijkend) oordeel over de klacht gegeven.

De commissie overwoog samengevat dat het optreden van R. niet professioneel was geweest (en dat van de politieorganisatie als zodanig meer en vooral doeltreffender optreden had mogen worden verwacht. Dit zag met name op het handelen van de centralist die verzoeker op 8 oktober 2013 een aantal keer aan de lijn heeft gehad). Allereerst noemde de commissie het aanspreken van mevrouw B. op het sturen van bedreigende berichten door haar partner. De commissie vond het niet fatsoenlijk om iemand aan te spreken op het laakbaar gedrag van een ander en op die manier kon ook geen enkele inschatting worden gemaakt van de ernst van de situatie. Verder had van R. mogen worden verwacht dat hij zijn werkzaamheden tijdens een cursusweek inzichtelijk en overdraagbaar achter had gelaten en dat een derde dit zonder informatieverlies kon overnemen. Verder vond de commissie dat R. in dit bijzondere geval zijn rechtstreekse mobiele nummer aan verzoekers had kunnen verstrekken. Ook overwoog de commissie dat R. na de brandstichting wel contact heeft gehad met verzoekers, maar dat deze contacten veelal tot stand kwamen door inspanning van verzoekers. Meer initiatief van R. was op zijn plaats geweest. In afwijking van het advies van de klachtencommissie verklaarde de politiechef de klacht van verzoekers niet gegrond voor wat betreft het optreden van R. maar wel voor het overige politieoptreden. De politiechef vond het

gesprek dat R. op 29 augustus 2013 met B. had gevoerd passend in de aanpak van het probleem in die fase. De aanpak kwam overeen met de wens van verzoekers en door juist B. aan te spreken op het gedrag van haar partner, vergrootte R. de kans op beïnvloeding van dit gedrag. Ten aanzien van de bereikbaarheid van R. tijdens zijn cursus merkte de politiechef op dat een wijkagent ruimer bereikbaar moet zijn dan de gemiddelde politiemedewerker. Er kunnen momenten zijn waarop een wijkagent niet bereikbaar is. Hij moet ervoor zorgen dat de informatie over de situatie van verzoekers accuraat is bijgehouden in de politiesystemen, zodat andere collega's dit kunnen raadplegen, als niet op de terugkomst van de wijkagent kan worden gewacht. In noodgevallen kan een beroep worden gedaan op 112. De noodzaak van het beschikbaar stellen van een direct telefoonnummer noemde de politiechef in dat licht betrekkelijk. De informatieverstrekking (na de brandstichting) verliep verder niet altijd via de wijkagent, maar ook via de betrokken rechercheur. Alles overziend achtte de politiechef de klacht over het onvoldoende ondernemen van actie niet gegrond ten aanzien van het handelen van R., wel ten aanzien van het handelen van de centralist. In reactie op het onderzoek van de ombudsman liet de politiechef weten dat hij zijn oordeel over de klacht over R. handhaafde. Hij liet nog weten dat R. snel heeft gereageerd op het eerste terugbelverzoek van 28 augustus 2013 en dat R. ook de volgende dag meteen bij B. is langsgedaan. Verder vond de politiechef het te ver gaan om te stellen dat R. steken heeft laten vallen door op 8 oktober 2013 niet te reageren op het terugbelverzoek. Een collega van R. heeft het terugbelverzoek in behandeling genomen. Helaas is juist in de uren tussen de melding en het contact de brand gesticht. Gezien ook de verdere contacten en acties van R. (het bezoeken op het schuiladres, het spreken van B. een dag later, het contactleggen met slachtofferhulp, het meegaan naar de woning om kleding op te halen, het onderhouden van telefonisch contact, de bezoeken nadat verzoekers waren teruggekeerd, het regelen van extra surveillance, het meegaan naar de basisschool en het informeren van de burens) was de politiechef van mening dat R. veel aandacht heeft gehad voor verzoekers. Verder heeft R. niet vernomen dat verzoekers ontevreden waren over zijn optreden. Anders had R. zijn gedrag kunnen bijstellen. R. had volgens de politiechef al met al correct gehandeld.

Ten aanzien van de klacht over het niet achterhalen van de betrokken politieambtenaren
 17. In reactie op het onderzoek van de ombudsman en de vragen die de ombudsman had gesteld liet de politiechef weten dat de twee medewerksters die verzoeker op 8 oktober 2013 hebben weggestuurd van het bureau alsnog waren gevonden. In het kader van de interne klachtbehandeling had de klachtbehandelaar van de politie navraag gedaan bij de chef van de basiseenheid, maar toen is het niet gelukt om de betrokken medewerkers te achterhalen. De dienstlijsten zijn nagelopen, maar zonder resultaat. De signaleringen die verzoeker van twee medewerkers had gegeven leverden ook geen overeenkomsten op. Naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman is er navraag gedaan bij de groepschef van het baliepersoneel, mevrouw V. Zij wist wel dat een van haar medewerksters voldeed aan het signalement. De bewuste medewerkster verklaarde dat zij verzoeker op 8 oktober 2013 te woord heeft gestaan en dat zij verzoeker heeft laten weten dat er toen geen gelegenheid was om een aangifte op te nemen. Ze wist zich ook nog te herinneren met wie zij dienst had gehad. Zodoende is de

identiteit van beide medewerkers alsnog achterhaald. De politiechef liet weten dat het de voorkeur had gehad als het eerder was gelukt om deze medewerkster te traceren. De politiechef achtte de klacht over het van het kastje naar de muur sturen voor het doen van aangifte nog altijd gegrond. In verband hiermee bood hij verzoekers excuses aan.

BEOORDELING

Ten aanzien van de klacht over het onvoldoende optreden door de wijkagent

Behoorlijkheidsnorm

18. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Dit brengt met zich mee dat een wijkagent bereikbaar is voor burgers uit zijn wijk, meldingen adequaat en snel oppakt en voldoende aandacht besteedt aan nazorg voor slachtoffers van strafbare feiten.

Oordeel Nationale ombudsman

19. Verzoekers hebben er bij de ombudsman over geklaagd dat de wijkagent onvoldoende actie heeft ondernomen naar aanleiding van de eerdere melding van bedreiging en de brandstichting in de nacht van 8 op 9 oktober 2013. Uit de dossierstukken begrijpt de ombudsman dat verzoekers ook het functioneren van de politie in bredere zin onder de maat vinden. De ombudsman zal zich in dit oordeel echter beperken tot het optreden van de wijkagent.

20. Het eerste contact tussen verzoekers en wijkagent R. ontstaat naar aanleiding van de melding van verzoekers van 28 augustus 2013 bij de politie vanwege het versturen van bedreigende berichten van A. naar verzoekers. De Nationale ombudsman is van oordeel dat R. deze melding weliswaar snel heeft opgepakt, maar niet op adequate wijze heeft afgedaan. R. had niet mogen volstaan met het aanspreken van mevrouw B. op het gedrag van haar partner. R. had A. zelf moeten aanspreken op diens gedrag. Of dit A. zou hebben weerhouden van zijn latere daad is lastig te zeggen, maar R. had dan in ieder geval een beter beeld van de persoon kunnen krijgen en een zorgvuldigere inschatting van de situatie kunnen maken. A. was op het moment dat R. mevrouw B. aansprak ook in de woning aanwezig en was naar zeggen van mevrouw B. heetgebakerd, wat wellicht nog extra reden had moeten geven om A. zelf aan te spreken. R. had mevrouw B. daarnaast als politie collega kunnen aanspreken op het gedrag van haar partner, maar dus niet zonder A. zelf ook te hebben gesproken.

21. Een tweede contactmoment voor de brandstichting tussen verzoekers en de politie is op 8 oktober 2013, als verzoeker wordt klemgereden en hij uit angst voor A. en het gevoel dat er iets gaat gebeuren hulp zoekt. De ombudsman begrijpt dat het voor verzoekers een enorme frustratie moet zijn geweest dat zij geen enkele ingang vonden bij de politie; een afspraak voor het doen van aangifte op een politiebureau werd afgezegd, verzoeker werd weggestuurd bij een ander bureau en de wijkagent was vervolgens niet bereikbaar. Wat mochten verzoekers toen van de wijkagent verwachten? De ombudsman

gaat er vanuit dat verzoekers niet over het rechtstreekse nummer van R. beschikten, anders hadden ze dat nummer wel gebeld die dag en hadden ze R. niet via 0900-8844 geprobeerd te bereiken. Het was beter geweest als R. zijn rechtstreekse nummer bij het eerdere contact had verstrekt. Van een wijkagent mag verwacht worden dat hij voor burgers uit zijn wijk eenvoudig te bereiken is, zeker als dit is naar aanleiding van een concreet hulpverzoek (zoals op 28 augustus 2013). Echter, gezien het feit dat R. van 7 tot 10 oktober een cursus volgde kon niet van hem verwacht worden dat hij even goed bereikbaar was als op andere momenten. Juist voor die momenten is het van belang dat hij zijn werk goed achterlaat. De ombudsman heeft vastgesteld dat R. zijn bezoeken van 28 en 29 augustus 2013 heeft vastgelegd in de politiesystemen. Deze informatie was op 8 oktober voor zijn collega's raadpleegbaar en op basis van die informatie en de gebeurtenis van die dag hadden zij een zorgvuldige inschatting moeten kunnen maken hoe ze de zaak moesten aanpakken. Met betrekking tot het terugbelverzoek van 8 oktober 2013 lijkt R. correct te hebben gehandeld. R. verklaarde dat hij het terugbelverzoek mogelijk naar collega H. heeft doorgestuurd en verzoekers verklaarden dat H. de volgende dag tegen hen had gezegd dat hij de melding had overgenomen van R. en dat H. de vorige dag al had willen langskomen. De ombudsman gaat er dan ook van uit dat R. de melding reeds op 8 oktober 2013 (voor de brandstichting) voor verdere behandeling heeft doorgestuurd naar collega H.

22. In de periode na de brandstichting en na hun terugkeer zijn er diverse contacten tussen verzoekers en de wijkagent geweest. De ombudsman stelt vast dat het initiatief meer van verzoekers is uitgegaan, dan van R. zelf. Maar door onder meer op verzoek langs te gaan bij de burens, mee te gaan naar basisschool en op verschillende momenten langs te gaan bij verzoekers heeft R. in voldoende mate zijn taak als wijkagent ingevuld. Van verwaarlozing van zijn taak richting verzoekers is de ombudsman niet gebleken.

Alles overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat politieambtenaar R. ten aanzien van de melding van 28 augustus 2013 niet de juiste actie heeft ondernomen. In zoverre is er gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit en is de klacht gegrond.

Ten aanzien van het niet achterhalen van de betrokken politieambtenaren

Behoorlijkheidsnorm

23. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit brengt met zich mee dat de politie voldoende actie onderneemt om te achterhalen welke medewerker betrokken is bij een gebeurtenis waarover later wordt geklaagd, zodat lering kan worden getrokken uit de klacht als deze gegrond blijkt.

Oordeel Nationale ombudsman

24. Verzoekers hebben op 8 oktober 2013 meermalen contact gehad met de politie, teneinde aangifte te kunnen doen van bedreiging. Verzoeker is naar eigen zeggen op

advies van de politie naar het dichtstbijzijnde bureau gereden om aangifte te doen. Zoals de politiechef ook al heeft geoordeeld, is de aangifte van verzoeker die dag ten onrechte niet opgenomen. Wat verzoeker echter niet kan begrijpen, is dat onduidelijk is gebleven welke twee medewerkers hem hebben weggestuurd. Als de politie zegt te willen leren van klachten, hoe kunnen deze medewerkers er dan van leren? De Nationale ombudsman kan verzoeker op dit punt alleen maar gelijk geven. Van de politie, nota bene een opsporingsinstantie, mag verwacht worden dat zij zich maximaal inspant om te achterhalen welke medewerkers verzoeker te woord hebben gestaan. Tijdens de interne klachtbehandeling is wel enige naspeuring gedaan, maar onvoldoende. Pas naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman is de chef van de baliemedewerkers gevraagd of zij weet wie de betrokken medewerkers kunnen zijn. Het valt de Nationale ombudsman daarbij overigens op dat deze chef naar aanleiding van vragen van de ombudsman wel kan aangeven welke van haar medewerkers betrokken kunnen zijn geweest (en daadwerkelijk waren), terwijl er op de zitting van de klachtencommissie in haar aanwezigheid ook al is gesproken over het niet kunnen doen van aangifte en het onbekend blijven van de medewerkers. Al met al is er gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie.

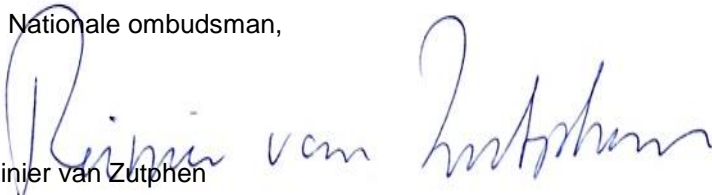
De klacht is op dit punt gegrond.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de politiechef van de regionale eenheid Midden-Nederland is gegrond ten aanzien van het onvoldoende optreden van de wijkagent, vanwege strijd met het vereiste van professionaliteit.

De klacht over de onderzochte gedraging van de politiechef van de regionale eenheid Midden-Nederland is gegrond, ten aanzien van het niet achterhalen van twee betrokken politiemedewerkers, vanwege strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen