



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar de wijze waarop een familieagent nabestaanden heeft bijgestaan

Inhoudsopgave

Aanleiding onderzoek.....	3
Inleiding.....	3
Beschouwing.....	3
Bevindingen onderzoek.....	5
Wat is er gebeurd?	5
Het oordeel van 30 november 2017 van de politiechef over de klacht.....	6
Klacht bij de Nationale ombudsman	7
De verhalen van betrokkenen	8
Het verhaal van de familie	8
Het verhaal van familieagent K.	8
Het verhaal van de coördinator en van de teamchef	11
Het verhaal van de burgemeester.....	12
Reactie van de familie op de verklaringen	13
Analyse Nationale ombudsman.....	14
Achtergrond	14
Verschillende belevingen	14
Onvermogen elkaar te verstaan.....	15
Bejegening door familieagent	16
Conclusie	17

Aanleiding onderzoek

In april 2016 pleegde de zoon en broer (hierna: X.) van verzoekers (hierna: de familie) suicide door voor een trein op een station te springen. In de periode na deze gebeurtenis werden verzoekers begeleid door een familieagent (hierna: K.) van de politie eenheid Midden-Nederland.

De wijze waarop de familieagent uitvoering gaf aan de begeleiding was voor de familie aanleiding om een klacht in te dienen.

Inleiding

Dit rapport gaat over de begeleiding van een familie van wie de zoon en broer zichzelf van het leven heeft beroofd. De familie is na het overlijden van hun dierbare bijgestaan door onder andere een familieagent van de politie-eenheid Midden-Nederland. De wijze waarop de begeleiding door de familieagent is ervaren was voor de familie aanleiding tot het indienen van een klacht.

Beschouwing

Het verlies van een dierbare is altijd een verdrietige gebeurtenis. Extra indruk maakt het als het verlies het gevolg is van een ongeval of een misdrijf en zeker ook wanneer de dierbare zichzelf van het leven heeft beroofd, zoals in de zaak waar dit rapport over gaat het geval is.

De familieagent start de begeleiding kort nadat de nabestaanden met het verlies zijn geconfronteerd. Nabestaanden zijn dan vaak nog in verwarring of verkeren in een staat van ongelof. Het verlies is dan nog niet te bevatten. Het is de rol van de familieagent om de nabestaanden in die moeilijke omstandigheden waarin verdriet en ongelof de overhand hebben, te begeleiden. De taak van de familieagent is complex en vraagt om een grote mate van professionaliteit. Het is niet eenvoudig om nabestaanden op adequate wijze bij te staan. De juiste begeleiding is van grote betekenis voor de rouwverwerking van de nabestaanden. Is de begeleiding minder adequaat dan heeft dat invloed op de rouwverwerking.

In geval van zelfdoding en ook bij een misdrijf of ongeval met dodelijke afloop, zijn meerdere instanties en organisaties actief ten behoeve van de slachtoffers/nabestaanden. Zo is Slachtofferhulp Nederland de aangewezen instantie om nabestaanden hulp en ondersteuning te bieden na ingrijpend en plotseling verlies. Het werk van de familieagent moet daarvan worden onderscheiden. De familieagent is het aanspreekpunt voor de nabestaanden voor het geven van specifieke informatie over de rol en taak van de politie in ernstige situaties, zoals in dit rapport aan de orde is, waarbij dierbaren zijn overleden. De familieagent is degene die de nabestaanden rechtstreeks informeert over bevindingen en (technische) onderzoeken die de politie uitvoert. Ook is hij het directe aanspreekpunt voor de familie als er vragen zijn over persoonlijke eigendommen van de overledene en voor het verstrekken van informatie over de toedracht van het ongeval of misdrijf. De familieagent helpt de nabestaanden ook bij het vinden en benaderen van de diverse instanties die bij de nasleep van het ongeval of misdrijf zijn betrokken.

De politieorganisatie heeft een meerjarenbeleidsplan 'Strategische Thema's Veiligheid 2019–2022' opgesteld. Eén van de hoofdthema's van meerjarenbeleidsplan is de burger centraal stellen. De bedoeling is om burgers meer maatwerk, samenwerking en wederkerigheid te laten ervaren. In het beleidsplan staat onder meer dat met de inzet van familieagenten de politie de schakel wil vormen tussen slachtoffers en de politie. Sinds 2015 zijn bij diverse eenheden pilots gestart.

In de zaak waar dit rapport over gaat hebben de nabestaanden naar voren gebracht dat er onduidelijkheid bij hen bestond over wat zij wel en niet van de familieagent mochten verwachten. Dat de nabestaanden gebrek aan maatwerk hebben ervaren heeft met meerdere omstandigheden te maken die in dit rapport aan de orde komen. Daarbij gaat het zeker niet alleen over de manier waarop de familieagent in dit geval de nabestaanden heeft begeleid.

Dit rapport laat zien hoe belangrijk het is om het verhaal achter de klacht van de nabestaanden te doorgronden en ook hoe kwetsbaar de familieagent is in de bijstandsverlening die van hem wordt verwacht. Ook laat dit rapport zien hoe belangrijk het is dat de familieagent zich van die kwetsbaarheid bewust is en ook dat een goede rolopvatting en -vervulling daarbij cruciaal is.

Dit vraagt veel van de familieagent. Hij moet rolvast zijn en daarover helder communiceren. Het vraagt om inlevingsvermogen en inzicht in de bijzondere situatie waarin de nabestaanden zich bevinden. Nabestaanden zijn vaak niet goed in staat zo kort na het verlies informatie goed te begrijpen. Communicatieve vaardigheden zijn voor het uitoefenen van de rol van familieagent dus van grote betekenis.

Uit dit rapport blijkt dat binnen de politieorganisatie onvoldoende duidelijkheid bestaat over de rol en de taken van de familieagent. Dat vraagt om verduidelijking en afbakening. Dit rapport wil daar een aanzet voor geven.

Conclusie Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman twijfelt er niet aan dat de familieagent de familie zo goed mogelijk wilde bijstaan. Alles overziend komt de ombudsman tot de conclusie dat de familieagent op verschillende momenten er niet in is geslaagd om de familie adequaat te informeren. Over de wijze waarop het contact is verlopen lopen de versies van partijen te veel uiteen om op basis daarvan een oordeel te geven over de bejegening door de betrokken familieagent. Over de onderzochte gedraging wordt geen oordeel gegeven.

De ombudsman ziet in deze klacht dat de familie, de familieagent en zijn collega's een verschillend beeld hebben van de precieze verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van de familieagent. Dit beïnvloedt de verwachtingen van nabestaanden. Ook beïnvloedt het de dienstverlening op maat vanuit de politieorganisatie aan nabestaanden.

Bevindingen onderzoek

Wat is er gebeurd?

Hieronder volgt een samengevatte weergave van de contacten tussen de familieagent K. en de familie.

Deze weergave is gebaseerd op hetgeen partijen naar voren hebben gebracht en de stukken die betrekking hebben op de klachtprocedure bij de politie en de klachtencommissie van de politie, waaronder diverse processen-verbaal en politie mutaties.

In de periode vanaf de suicide tot en met 26 augustus 2016 begeleidde K. de familie van X. In die periode deed zich een aantal contactmomenten voor die voor de familie aanleiding vormden om een klacht in te dienen bij de politie. Belangrijke contactmomenten waren de volgende.

Vlak na het ongeval

Het lichaam van X. werd een paar uur na het ongeval dat in april 2016 plaatsvond, overgebracht naar het mortuarium, alwaar de lijkshouwing plaatsvond. Gelijk daarna werd het lichaam vrijgegeven ten behoeve van de familie. Op 21 april 2016 is door de uitvaartverzorging de aangifte van overlijden gedaan. Op 22 april 2016 vond de crematie plaats.

Contact vlak na het ongeval

De wijkagent heeft de familie als eerste op de dag van het ongeval opgevangen op het station. K. legde later op die dag met de familie contact. Samen met de wijkagent heeft hij daarna voor het eerst met de familie gesproken. K. gaf de familie uitleg over wat zijn functie inhoudt en wat hij voor de familie kon betekenen.

Advies om het lichaam al dan niet te zien

Er is na de crematie door K. aan de familie gezegd dat zijn advies aan nabestaanden na een dergelijke gebeurtenis altijd zou zijn om niet te kijken naar het lichaam. Tijdens de klachtbehandeling door de politie verklaarde rechercheur S., collega van K., dat hij na de schouw met een medewerker van het mortuarium had gesproken. Deze medewerker gaf aan S. aan dat hij het advies zou geven om het lichaam niet meer aan de familie te tonen. Vanuit de familie had S. begrepen dat ze het lichaam wel wilden zien. S. heeft de uitvaartverzorging hiervan op de hoogte gesteld en daarbij het advies van de mortuarium-medewerker aan de uitvaartverzorging meegegeven. Daarnaast gaf S. aan de uitvaartverzorging aan dat hij het lichaam er niet prettig uit vond zien.

De persoonlijke bezittingen van X.

De familie vroeg om de persoonlijke spullen en kleding van X. K. gaf aan dat deze spullen worden weggegooid en dat dit standaard gebeurt. Zijn collega S. heeft excuses aangeboden voor het niet betrekken van de wens van de familie bij de beslissing om de spullen weg te gooien.

De mobiele telefoon van X.

De telefoon van X. werd na het vrijgeven van het lichaam via het mortuarium aan de familie van X. gegeven. Er is twee dagen na het ongeval contact geweest tussen K. en de broer van X. over de telefoon. De batterij liep ondertussen leeg.

Het tonen van de foto's van X. en het verkrijgen van de cd met foto's

De broer van X. wilde de foto's van het lichaam zien. K. heeft, samen met collega S. op 30 juni 2016 de foto's aan de broer getoond. De familie heeft K. later verzocht om een cd met de foto's te kunnen verkrijgen. K. liet weten dat de toestemming van de officier van justitie daarvoor nodig was. De officier gaf die toestemming niet. Later, na het eindgesprek van begin juli 2016 tussen K. en de familie, vroeg de familie weer om de foto's. K. toonde twee tot drie weken na het eindgesprek nogmaals de foto's samen met de wijkagent en de uitvaartverzorging, ditmaal aan de broer en de vader van X. Uiteindelijk heeft de officier het besluit om de cd te verstrekken heroverwogen en zijn de foto's op 28 oktober 2016 alsnog aan de familie verstrekt.

De aanwezigheid van camerabeelden

De familie vroeg K. naar de aanwezigheid van camerabeelden op het station of vanuit de trein. K. liet weten dat die beelden niet aanwezig waren. Hij baseerde zich hierbij op de politiemutatie, opgemaakt op de dag van het ongeval, direct na de gebeurtenis. De familie vroeg dit later na op het station. Het bleek dat er wel camerabeelden waren, maar dat die inmiddels waren gewist.

De bedankbrief

K. vroeg de familie tijdens het met hen gevoerde eindgesprek een bedankbrief te schrijven. Hij vroeg dit met de bedoeling om input van nabestaanden te krijgen voor de pilot. Op 5 juli 2016 leverde de familie deze brief aan.

Beëindiging contacten tussen K. en de familie

Nadat de familie K. een app had gestuurd waarin zij over bepaalde momenten hun ongenoegen uitte, stuurde K. op 26 augustus 2016 de familie een app terug waarin hij aangaf dat hij de zorgen van de familie begreep, maar dat de zaak wat hem betreft is afgerond.

Interne klachtenprocedure bij de politie en bij de externe klachtencommissie van de politie

Op 2 september 2016 diende de familie een klacht in bij de politie over K. In het kader van de klachtbehandeling werden de familie, K. en diens collega S. in de gelegenheid gesteld hun visie naar voren te brengen. Bij brief van 15 december 2016 werd de klacht door de klachtbehandelaar van de politie beoordeeld. De familie vroeg daarna om behandeling van hun klacht door de onafhankelijke klachtencommissie van de politie. Deze commissie bracht na het houden van een hoorzitting over de klacht op 15 november 2017 advies uit aan de politiefchef. De politiefchef beoordeelde de klacht conform het advies van de klachtencommissie in zijn brief aan de familie van 30 november 2017.

Na de klachtbehandeling door de politie

Op 23 mei 2018 spraken verzoekers over hun klacht met de burgemeester van de gemeente waar het ongeval plaatsvond en diens adviseur openbare orde en veiligheid. Tijdens dit gesprek gaf de familie uiting aan haar teleurstelling over de afhandeling van haar klacht. Zij gaf onder meer aan dat zij K. uit zijn functie ontheven wilde zien.

De burgemeester zegde toe om contact te leggen met de politieleiding. De burgemeester gaf daarbij aan dat het doel van de familie, het ontheffen van K. uit zijn functie, niet realiseerbaar is.

Na tussenkomst van de burgemeester zou een gesprek plaatsvinden met de politiefchef. Dat gesprek is door de politiefchef geannuleerd.

Op 10 juli 2018 diende de familie een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Het oordeel van 30 november 2017 van de politiefchef over de klacht

De familie klaagde op 2 september 2016 bij de politie over de volgende onderwerpen:

- de persoonlijke spullen van X. zijn niet teruggegeven,
- de familie heeft het lichaam van hun zoon niet kunnen zien, de politie zou geadviseerd hebben om niet te kijken naar het lichaam,
- aan hen is onjuiste informatie verstrekt en toezeggingen zijn niet nagekomen over onder meer het kunnen verkrijgen van foto's, en over de aanwezigheid van camera's in de trein en op het station,
- de familie voelde zich onder druk gezet om op verzoek van K. een bedankbrief te schrijven over de begeleiding die zij van hem had ontvangen.

Bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie werd de klacht in elf onderdelen gesplitst. De klachtencommissie bracht na het houden van een hoorzitting advies uit aan de politiefchef. De politiefchef liet de familie bij brief van 30 november 2017 weten het advies van de klachtencommissie te volgen.

De beoordeling van de politiechef was als volgt:

Gegronde:

De klacht over de gang van zaken rond de dankbrief acht de politiechef gegronde. Dat geldt ook voor de uitlating van K. dat niet alle foto's van X. getoond konden worden.

Ongegronde:

Het klachtonderdeel over het advies van K. om het lichaam niet te zien werd door de politiechef ongegronde verklaard. Het klachtonderdeel over het niet opladen van de telefoon van X. werd ook ongegronde verklaard.

Geen oordeel:

De politiechef gaf geen oordeel over de volgende klachten:

- de toezegging van K. dat de telefoon zou worden uitgelezen,
- de toezegging van K. dat de familie een cd met foto's van X. kon krijgen,
- de vermeende onprofessionele uitlatingen van K.,
- het verstrekken van onjuiste informatie door K. over het onderzoek naar de telefoon van X.,
- de uitlatingen van K. over de toonbaarheid van X.,
- de opmerkingen van K. over het kunnen verkrijgen van politiefoto's van X.,
- de mededeling van K. dat er geen camerabeelden van het station dan wel de treincabine aanwezig waren.

Klacht bij de Nationale ombudsman

De familie was niet tevreden met de uitkomst van de afhandeling van hun klacht en diende op 10 juli 2018 een klacht bij de Nationale ombudsman.

Nadat zij op 10 september 2018 hun klacht in een persoonlijk gesprek met onderzoekers van de Nationale ombudsman had toegelicht, stelde de ombudsman op 5 december 2018 een onderzoek in naar de klacht.

De ombudsman heeft in het kader van zijn onderzoek de klacht als volgt geformuleerd en voorgelegd aan de politiechef:

Verzoekers klagen over de wijze waarop een familieagent hen heeft bejegend in de periode na het overlijden van hun zoon en broer in april 2016.

Verricht onderzoek

Onderzoekers van de Nationale ombudsman hebben tijdens het onderzoek gesprekken gevoerd met de ouders van X., met K., met diens leidinggevende en met de coördinator van de familieagenten. Ook spraken zij met de burgemeester van de gemeente waar het ongeval plaatsvond en de adviseur openbare orde en veiligheid van die gemeente. De familie kreeg daarna de gelegenheid te reageren op de verklaringen van de politie en de burgemeester.

Een verkorte weergave van de gevoerde gesprekken volgt hieronder.

De verhalen van betrokkenen

Het verhaal van de familie

Dit is een verkorte weergave van het gesprek dat de onderzoekers van de Nationale ombudsman met de ouders van X. hebben gevoerd, waarin de ouders hun persoonlijke ervaringen hebben verteld.

"Wij vinden dat K. niet professioneel heeft gehandeld. Wij hebben daar verschillende voorbeelden van. Die voorbeelden zijn als klacht behandeld geweest, eerst door de klachtbehandelaar van de politie, daarna door de klachtencommissie. Ook heeft op initiatief van de burgemeester een gesprek plaatsgevonden met de politiechef. Dat gesprek bracht ons niets. Bij aanvang van dat gesprek werd tegen ons gezegd: we kunnen het niet over de zaak hebben. Een aanvankelijk gepland gesprek met de integriteitscommissie van de politie, werd door de politie op het laatst afgeblazen. Wij werden naar de Nationale ombudsman verwezen.

Tijdens de klachtenprocedure bij de politie voelden wij ons niet gehoord en niet serieus genomen.

Voor de wijze waarop K. zich heeft gedragen heeft ons schade berokkend. Voor ons belangrijke voorbeelden van de handelwijze van de familieagent:

- Hij vroeg ons een bedankbrief te schrijven, die hij voor eigen gewin binnen de politie verspreidde (de familieagent zat nog in de proefperiode in deze functie als familieagent),
- hij gaf ons aan dat het beter was om het lichaam van onze zoon niet te zien omdat het niet toonbaar was,
- hij zegde toe dat hij ons in het bezit kon stellen van politiefoto's, hetgeen niet is gebeurd,
- hij gaf eerst aan dat er geen camerabeelden (station en cabine trein) waren en toen dit later wel het geval bleek te zijn, waren die beelden al gewist,
- hij liet de batterij van de telefoon van X. leeglopen, zodat die in een tweede vergrendeling kwam,
- hij zegde toe dat de telefoon zou worden uitgelezen, dit is niet gebeurd.

Wij hebben niet op een goede manier afscheid kunnen nemen van onze zoon. Dat is te wijten aan de handelwijze van K. Na veel aandringen hebben we de politiefoto's gezien.

Wij hadden een andere verwachting over wat de familieagent voor ons zou betekenen. Een familieagent zou moeten ontzorgen, maar K. maakte het ons alleen maar moeilijk. Hij kwam afspraken niet na en was niet eerlijk.

Na het doorlopen van de klachtprocedure, is het verhaal voor ons nog niet af. Wij voelen ons niet gehoord en willen recht doen aan onze zoon. Het liefst zouden we zien dat K. uit zijn functie als familieagent ontheven wordt. Voor ons is door het doen en nalaten van K. zijn integriteit ter discussie komen te staan. Onze zorg is dat andere nabestaanden in de toekomst ook gedupeerd worden door hem."

Het verhaal van familieagent K.

Tijdens de behandeling van de klacht door de klachtencommissie heeft de familieagent tijdens de hoorzitting niet op alle klachten van de familie gereageerd. De Nationale ombudsman stelde de familieagent daarom in de gelegenheid alsnog in te gaan op de klachtonderdelen. Hieronder volgt een verkorte weergave van wat hij over zijn ervaringen heeft verklaard.

"In 2015 zijn wij gestart met een pilot in onze regio met familieagenten uit het hele land. Ik ben vanaf het begin betrokken geweest bij de pilot en heb 50 zaken begeleid. Een familieagent geeft enkel informatie door aan nabestaanden. Wij halen geen informatie op en zijn niet betrokken bij het onderzoek. Wij zijn de liaison tussen de politie en de nabestaanden.

Ik heb niet eerder meegemaakt dat het schuurt tussen de nabestaanden en mijzelf.

De melding kwam telefonisch binnen bij de afdeling incidentenafhandeling. De melding werd door de eerste auto die in de buurt was opgepakt. Na ter plaatse te zijn gekomen hebben de collega's de inzittenden van de trein afgezonderd en de mensen op het perron en andere getuigen apart gezet. Zij hebben direct onderzoek ingesteld en de recherche ingeschakeld. De recherche kwam iets later ter plaatse.

De collega's van de incidentenafhandeling hebben het slechte nieuws aan de familie meegedeeld. De wijkagent meldde dat de ouders na de afscheidsbrief van X. te hebben gelezen naar het station zijn gegaan. De wijkagent heeft de ouders daar opgevangen.

Ik kwam later die dag in beeld. Ik heb de ouders gebeld en gezegd dat ik graag langs wilde komen. De ouders lieten mij weten prijs te stellen op contact omdat er veel vragen waren. In principe gaan we met z'n tweeën op huisbezoek. Om de vier weken heb ik een week dienst als familieagent. In de weken voor dit incident had ik twee zaken begeleid. Dit keer ging de wijkagent die de ouders had opgevangen bij het station met mij mee. Ik trek een uur uit voor een eerste gesprek en laat de nabestaanden vooral hun verhaal doen.

Het eerste contact

Ik heb de ouders mijn rol als familieagent uitgelegd. Ik heb verteld dat ik betrokken ben bij hen, maar geen deel uitmaak van de familie. Ik ben een contactpersoon, een doorgeefluik tussen hen en de politie.

Tijdens het gesprek heeft de wijkagent opmerkingen gemaakt die mij nu worden tegengeworpen. Ik heb daar tijdens de zitting van de klachtencommissie niets over gezegd.

Bijvoorbeeld de opmerking over dat de vader zijn best had gedaan voor zijn zoon. Dat was empathisch bedoeld. Het is niet zo dat ik niet achter de opmerking sta, maar ik had het misschien anders geformuleerd. De vader zat met een schuldgevoel en dat wilde mijn collega wegnemen. Op dat moment leek dat ook te helpen. De ouders kwamen redelijk tot rust. Mijn collega gaf de bevestiging dat ze echt hun best hadden gedaan.

Ik leg ook uit dat de recherche altijd onderzoek doet om een misdrijf uit te sluiten. De medische opsporing en de forensisch arts doen onderzoek om de exacte doodsoorzaak vast te stellen. In dit geval waren er 14 getuigen op het station aanwezig en was er geen twijfel dat het om een suïcide ging.

Per ongeluk heb ik in het gesprek het woord "zelfmoord" laten vallen. Dat lag zeer gevoelig. De informatie die ik gaf werd opgezogen door de ouders. Zij hadden veel vragen die ik zoveel mogelijk probeerde te beantwoorden. De ouders waren er wel van overtuigd dat het ging om suïcide.

Bij het tweede gesprek was de broer van X. aanwezig. Dat was een totaal ander gesprek. De broer Y. was erg boos dat hij en zijn ouders het lichaam van X. niet mochten zien. Hij had zelf het lichaam van zijn broer willen weghalen van de plek van het ongeval. Ik heb hem toen duidelijk gemaakt dat je als familie niet wil weten hoe de staat van een lichaam is na een botsing met een trein. De politie is ter plekke en doet haar werk met gepaste professionele afstand. De behoefte om het lichaam te zien kwam vooral naar voren toen de broer erbij kwam. Ik ben niet ter plaatse aanwezig geweest.

Het advies om het lichaam niet te zien

Het verwijt aan mij is dat ik heb geadviseerd het lichaam niet te zien. Maar ik heb de nabestaanden dat vooraf nooit gezegd. Het daadwerkelijke advies in dit geval om het stoffelijk overschot niet te zien is afkomstig van het uitvaartbedrijf. Ik ben niet bij dat moment geweest. In zijn algemeenheid geldt na een aanrijding met een trein dat het lichaam niet toonbaar is en daarom adviseer ik niet te kijken.

Ik weet dat de uitvaarverzorging probeert het lichaam toonbaar te maken. Het is voor nabestaanden erg belangrijk dat men iets van het lichaam kan zien. Het is niet aan de familieagent om (delen van) het lichaam te tonen.

De foto's

Na het zien van de foto's zou ik de nabestaanden ook geadviseerd hebben om niet te kijken. Ik vond het lichaam niet toonbaar. Het was vreselijk. Y. wilde de foto's van het stoffelijk overschot van zijn broer graag zien. Dat zijn de foto's van het ongeval en van het onderzoek van de schouwarts. Ik heb dat in eerste instantie afgeraden. Daar blijf ik ook bij. Uiteindelijk heb ik samen met rechercheur S. de foto's aan Y. laten zien. Ik had er twee achtergehouden. Die vond ik te naar om te tonen. Y. wilde die foto's toch zien.

Met rechercheur S. heb ik met Y. naar de foto's gekeken. De nabestaanden hebben buiten mij om de recherche gevraagd om inzage van de foto's. Zij hebben zelf het initiatief genomen. De recherche heeft mij direct ingelicht. Zij vroegen mij of ik wilde meewerken aan het tonen van de foto's. Daarmee heb ik meteen ingestemd.

Achteraf gezien had ik niets moeten zeggen over de toonbaarheid van het lichaam. Ik begrijp dat het punt over het niet kunnen zien van het lichaam steeds terugkomt. Na het zien van de foto's merkte ik opluchting bij Y. Hij had gezien dat X. niet meer gereanimeerd had kunnen worden. Hij had zich steeds afgevraagd waarom geen reanimatie was toegepast.

De familie wilde de cd met de foto's hebben. Van mij mocht de familie de cd hebben, maar dat is niet mijn beslissing, die beslissing ligt bij het Openbaar Ministerie. Ik heb de familie dit duidelijk gezegd. Via mijn leidinggevende is contact gelegd met de districtsofficier. Tijdens het eindgesprek met de familie was mij nog niet duidelijk of het Openbaar Ministerie de beelden beschikbaar wilde stellen. Na het eindgesprek kwam het bericht dat de officier van justitie geen toestemming wilde geven. Ik heb dat meteen aan de familie doorgegeven. Zij maakte mij hierover verwijten.

Persoonlijke eigendommen

De eerste dagen van begeleiding voor nabestaanden is cruciaal. In dit geval ben ik op een later tijdstip ingeschakeld. Er waren toen al stappen genomen die niet meer terug te draaien zijn. Zo kon ik nu niet direct contact opnemen met de rechercheur die het onderzoek deed. Dan had ik uit de rapportage op kunnen maken wat er met de kleding van X. gebeurd was en met andere persoonlijke eigendommen. Ook het eerste gesprek met de familie had ik het liefst samen met een andere familieagent gevoerd. Ik vind het jammer dat niet ik maar de wijkagent de familie heeft vergezeld naar het station.

In een van de gesprekken met Y. ging het over de mobiele telefoon van X. De telefoon deed het niet meer en Y. vroeg of wij de telefoon konden uitlezen en de adresgegevens konden achterhalen. Ik heb toen gezegd het weekend was en ik niet wist of ik mijn collega's van de afdeling digitale techniek zou kunnen bereiken. Ik heb de afdeling direct gebeld en werd verwezen naar het bedrijf digitale nazorg. Ik heb het mailadres van dit bedrijf aan de familie doorgegeven. De telefoon is nooit in mijn bezit geweest en heeft geen onderdeel uitgemaakt van het rechercheonderzoek. Ik heb dus niet kunnen zorgen dat de telefoon opgeladen bleef. Y. heeft mij dat ook niet gevraagd. In de eerste gesprekken is de telefoon geen onderwerp van gesprek geweest. In de stukken heb ik gelezen dat de telefoon bij het stoffelijk overschot is gebleven, evenals andere persoonlijke eigendommen, zoals het rijbewijs. De telefoon is naar Y. gegaan nadat het lichaam was vrijgegeven.

Camerabeelden op het station

Tegen de familie heb ik gezegd dat er geen camerabeelden op het station aanwezig waren. Ik baseerde mij daarbij uitsluitend op de inhoud van de mutatie zoals is opgemaakt door mijn collega's die ter plekke aanwezig waren.

Bedankbrief

Dat ik om een bedankbrief heb gevraagd was een fout. Ik vroeg de brief in het belang van de pilot. Het is belangrijk om input te krijgen van nabestaanden. Mijn gedachte was dat deze mensen goed konden verwoorden hoe zij een en ander hadden ervaren. Het was nooit bedoeld om een referentie voor mij te vragen. Het idee erachter was om de nabestaanden een stem te geven. Nabestaanden worden namelijk nooit iets gevraagd. De brief is bij het journaal van de zaak gevoegd. Ik vind het bizar dat de familie achteraf een klacht heeft ingediend over mijn verzoek. Mijn leidinggevende vertelde mij dat het een mooie brief was. Ik neem aan dat de familie de brief heeft opgesteld om mij er alsnog toe te bewegen om de cd met foto's af te geven.

Klachtenprocedure

Tijdens de behandeling van de klacht en de zitting van de klachtencommissie voelde ik mij belemmerd om te reageren op de verwijten van de familie. Ik vond het niet gepast om tegen de familie in te gaan en wilde hun pijn niet weer oprakelen. Ik wilde niet zeggen dat de familie mij uitspraken verweet, die mijn collega had gedaan. Ook heb ik tijdens de hoorzitting niet gezegd dat ik uit de politiemutatie citeerde, dat er geen camerabeelden aanwezig waren. Ik wilde me niet verschuilen achter bijvoorbeeld de NS of collega's die iets gezegd hebben. Dat ik geen volledig verweer heb gevoerd vind ik heel moeilijk, maar ik wilde gewoon de pijn niet weer oprakelen voor de mensen. Dat wilde ik gewoon niet.

Het is voor mij belangrijk dat ik alles heb vastgelegd in het journaal. Na ontvangst van de klacht ging mijn leidinggevende op bezoek bij de familie. Ik was op dat moment niet in het land. Ik had het achteraf prettiger gevonden dat eerst mijn terugkomst was afgewacht. Toen ik terugkwam waren de gesprekken al gevoerd. Dat zorgde voor mijn gevoel dat ik op achterstand stond."

Het verhaal van de coördinator en van de teamchef

Hieronder volgt een verkorte weergave van de verklaringen van de coördinator van de familieagenten van de politie Hollands-Midden en van de teamchef van K., gedaan tijdens het gesprek dat de onderzoekers van de Nationale ombudsman met hen voerden.

De coördinator

"Vanuit de politie zien wij de familieagent als nazorg. Er werden al familieagenten ingezet na een dodelijk verkeersongeval. Met de pilot die in 2015 is gestart wilden wij de inzet van de familieagent verbreden als er sprake is van andere heftige gebeurtenissen met een grote impact. Als het niet goed gaat met de nabestaanden, dan verwijzen we door naar passende hulpverlening. De valkuil is dat de familieagenten te veel willen hulpverleners. De agenten zijn heel betrokken en gaan door het vuur voor de mensen die hen bellen. Ze doen alles om het op te lossen. Wij bakenen dan af. Wat is wel en wat is niet voor de politie. Als de operationele fase voorbij is moet je stoppen. Soms moet je mensen daarin begrenzen. De een wat meer dan de andere.

In het kader van de pilot zijn intervisiedagen gepland, waarbij ook mensen uit ons netwerk uitgenodigd worden, zoals slachtofferhulp, uitvaartondernemingen en mensen van de NS. Het doel is om goed in beeld te krijgen van je netwerk en wie wat doet.

De familieagenten werken samen met de wijkagent. Er zijn zes familieagenten per basisteam. De wijkagent die de nabestaande soms kent kan de familieagent helpen. Men weet elkaar intern prima te vinden. De familieagenten hebben inmiddels hun meerwaarde bewezen in het basisteam.

Eens per twee maanden vindt er een intervisiebijeenkomst plaats. De agenten bespreken onder elkaar cases en houden elkaar een spiegel voor. Ook de bedrijfsmaatschappelijk werker is aanwezig.

Er is altijd ruimte om bij mij aan te geven als het niet goed loopt. Tijdens een intervisie bijeenkomst heeft K. de problemen met de familie besproken. Dat was in de periode dat er discussie was ontstaan over de foto's. Wij adviseerden hem niet meer te reageren."

De teamchef

"Naar aanleiding van de klacht ben ik alleen bij de mensen thuis op bezoek gegaan. Achteraf had ik dat niet moeten doen. Ik kon niet goed inschatten wat de situatie was en kende de ouders niet. De sfeer was ijzig en het gesprek verliep direct vijandig, vol van verwijten.

Het gesprek eindigde met de conclusie dat de familie niets anders restte dan een formele klacht in te dienen. De familie gaf aan dat K. uit zijn functie ontheven moest worden. Dat was het doel van de klachtenprocedure. Mijnheer heeft dat doel getracht te bereiken via de burgemeester en de politiechef. Ik ben niet verbaasd dat de klacht bij de Nationale ombudsman terecht kwam.

Terugkijkend hebben we het op onderdelen niet goed gedaan en hadden we het met de kennis van nu anders moeten aanpakken. Aan de andere kant, we konden het nooit goed doen in de ogen van de familie.

Ik vind dat je nooit aan de nabestaanden het advies mag geven om het stoffelijk overschot niet te zien. De nabestaanden horen daar zelf over te beslissen, zelfs als de begrafenisondernemer adviseert niet te kijken.

Over het verzoek om een bedankbrief te schrijven, heeft de familie op enig moment de vraag gesteld hoe zij kunnen laten weten dat ze zo blij waren met het optreden van de politie. Dat K. heeft gezegd dat ze een brief kunnen schrijven is de standaard reactie. De gedachte was om input te vragen om van te leren. K. heeft de familie ook gezegd dat ze kritisch mogen zijn. Het is niet raar dat K. kwam met het idee van een bedankbrief, maar het is belangrijk te weten in welke context dat is gevraagd.

Voor wat betreft de beschikking over de cd met foto's heeft K. gedaan wat bij de rol van de familieagent past. Hij heeft het verzoek van de familie doorgegeven aan het Openbaar Ministerie en meegedeeld dat de officier van justitie beslist of de foto's worden verstrekt.

Ik heb hierover met de districtsofficier contact gehad nadat de zaaksofficier het verzoek had afgewezen. Ik heb er bij de districtsofficier op aangedrongen de cd alsnog te verstrekken. Zij stemde in. Dit soort verzoeken komen zelden voor.

De familie verwijt K. dat de telefoon van X. niet is opgeladen. K. heeft de telefoon nooit in zijn bezit gehad. De telefoon is niet in beslag genomen, maar is meegegaan met het stoffelijk overschot naar het mortuarium. Het is niet gebruikelijk dat de politie een telefoon onder zich houdt."

Het verhaal van de burgemeester

Hieronder volgt een verkorte weergave van de verklaringen van de burgemeester van de gemeente waar het ongeval plaatsvond, gedaan tijdens het gesprek dat de onderzoekers van de Nationale ombudsman met hen voerden.

"Vrij snel nadat bekend was wie bij de suïcide betrokken was heb ik de familie een blijk van medeleven gestuurd en hulp aangeboden.

Ik heb ook contact gehad met de vrijwillige brandweer. De brandweer heeft assistentie verleend na het ongeval. Daarna heb ik de zaak op afstand gevolgd. Tijdens de klachtenprocedure ben ik in de gelegenheid gesteld om mijn visie te geven. Dat heb ik in de brief van 11 juli 2017 gedaan. Na de klachtenprocedure heeft de familie mij een brief gestuurd waarin ze een ware noodkreet uitte. De adviseur openbare orde heeft vervolgens contact gelegd. Het ging de familie bijvoorbeeld om de camerabeelden op het station. Verder had de familie met name de wens om te bewerkstelligen dat de betreffende familieagent zijn functie niet meer zou kunnen uitoefenen. Het ging om een precare situatie met veel gevoeligheden. Daarom hebben we de familie uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. De familie stelde dat op prijs. Zij hebben hun verhaal gedaan en mij gevraagd om de familieagent uit zijn functie te ontheffen. Ik heb toegezegd om contact te leggen met de politieleiding om de kwestie onder de aandacht te brengen. Ik heb daarbij aangegeven dat het doel van de familie, de familieagent te ontheffen uit zijn functie, niet gerealiseerd kan worden.

Ik zag dat de familie bijzonder geraakt was. Ik heb mij daarom ervoor ingezet om de familie serieus te nemen en heb de politieleiding gevraagd of zij alsnog met de familie in gesprek wil gaan en, desnoods, het standpunt van de politie na de klachtbehandeling wil heroverwegen. Ik heb zelf contact opgenomen met de waarnemend politiechef en gevraagd of zij de familie wil uitnodigen voor een gesprek. De waarnemend politiechef heeft vervolgens met de familie gesproken. Na het gesprek met de waarnemend politiechef heeft de familie zich opnieuw tot de gemeente gewend. De adviseur veiligheid heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen. De familie vertelde dat zij teleurgesteld was over het gesprek. Volgens de familie had de politie afwerend gereageerd; men wilde niet meer inhoudelijk op de zaak ingaan. Zij voelden zich niet serieus genomen.

Ik heb het volste vertrouwen in de professionaliteit en integriteit van de politiemedewerkers. Een klacht moet serieus behandeld worden. Een burgemeester kan geen oordeel geven over iets waar hij niet bij betrokken is geweest.

Dat de politie aan nabestaanden een voorziening biedt om hen te begeleiden vind ik een mooi en positief gegeven. Ik heb eerder ervaren hoe belangrijk het is om nabestaanden een aanspreekpunt aan te bieden.

Ik constateer dat de familieagent in een loyaliteitsconflict kan raken als er hobbels zijn in het contact met de politie en de nabestaanden. Het zou goed zijn dit tijdig te onderkennen en te voorkomen dat de familieagent in een loyaliteitsconflict raakt en grenzen te stellen.

Het vereist een goede begeleiding vanuit de politieorganisatie. Voor de familieagent zou ook duidelijk moeten zijn dat een grens trekken niet betekent dat er sprake is van falen."

Reactie van de familie op de verklaringen

De familie is vervolgens in de gelegenheid gesteld om te reageren op de verklaringen van K., de teamchef en de coördinator en op de verklaringen van de burgemeester. Zij reageerden per brief van 15 mei 2019. Zij spraken de weergave van de gebeurtenissen door de familieagent op vrijwel alle punten tegen.

Analyse Nationale ombudsman

Achtergrond

In een bericht op politie.nl van 3 augustus 2018 staat over de inzet van de familieagent het volgende:

"De familieagent is vergelijkbaar met de familierechercheur die bij levensdelicten en zwaardere gewelds- en zedenmisdrijven een vast contactpersoon is voor slachtoffers, nabestaanden en ketenpartners. Dit is in de praktijk succesvol. Maar zij werden ook veel gevraagd bij zaken die niet tot hun werkterrein behoren.

Met die zaken gaan de familieagenten nu aan de slag. Denk aan incidenten waarbij hun inzet van grote waarde is, zoals verkeersongevallen met ernstig letsel of dodelijke afloop, niet natuurlijk overlijden (onder andere zelfdoding, reanimatie, verdrinking), bedrijfsongevallen, vermissingen en grootschalige (landelijke) incidenten met veel slachtoffers. In deze gevallen vormt de familieagent het vaste aanspreekpunt om slachtoffers op de hoogte te houden.

Daarnaast biedt de familieagent ook andere voordelen. De familieagent zorgt voor een warme overdracht van slachtoffers en nabestaanden aan het Openbaar Ministerie en Slachtofferhulp Nederland. Een familieagent is zo de schakel tussen de slachtoffers en de nabestaanden, het OM, SHN en de collega's die het onderzoek doen."

In een interne memo van 17 september 2015 van de eenheid Hollands Midden is de taak van de familieagent als volgt omschreven:

"Vanuit de wens om slachtoffers van strafbare feiten of nabestaanden meer nazorg vanuit de politie te geven, zijn verschillende politieregio's gestart met de inzet van familieagenten. De inzet van de familieagent is vooral gericht op het geven van één aanspreekpunt binnen de politie aan nabestaanden van dodelijke ongevallen. Familieagenten zijn niet verantwoordelijk voor het onderzoek en of de zaak. De familieagent fungeert als informatieverstrekker tussen de verschillende politiecollega's, afdelingen, externe partners en de nabestaanden. In het geval dat er sprake is van een strafrechtelijk onderzoek na een misdrijf, wordt een familierechercheur ingezet. Die stelt de nabestaanden/slachtoffers op de hoogte van de vorderingen in een strafrechtelijk onderzoek na een misdrijf. De familieagent informeert nabestaanden over praktische zaken en heeft tot taak om signalen vanuit de nabestaanden daar neer te leggen waar ze horen te liggen. Hij kan bijvoorbeeld verwijzen naar een instantie zoals slachtofferhulp of een verzoek om informatie neerleggen bij een bepaalde afdeling binnen de politieorganisatie. Daar waar nodig informeert de familieagent de verantwoordelijke wijkagent(en).

De familieagent dient de contacten tot de betrokkenen beperkt te houden en ook de zelfredzaamheid van de betreffende betrokkene te stimuleren."

Verschillende belevingen

Uit de verhalen van de familie en van de politie komt naar voren dat zij uitlatingen en handelingen van elkaar verschillend hebben ervaren en hebben geïnterpreteerd. In hun reactie op de verklaringen van de bevraagde politiemensen komt het verschil in beleving duidelijk naar voren. Dat blijkt onder meer uit de volgende voorbeelden.

K. ging ervan uit dat de familie met een schuldgevoel zat en dat zij tot rust werden gebracht door de woorden van zijn collega. De familie heeft de opmerking van K. totaal anders ervaren. Zij vinden dat de politie niet heeft ingezien dat ze volledig verdoofd waren door het gebeurde.

Ook de intentie achter de bedankbrief aan de politie is door de familie anders opgevat. K. wilde input leveren voor de pilot van de inzet van familieagenten. De familie stelt dat zij gepusht werd om een positief beeld over de inzet van K. te geven.

Opvallend is ook het verschil in beleving van het gesprek tussen de teamchef van K. en de familie. De teamchef gaf aan dat het gesprek dat hij met de familie voerde onprettig verliep: de sfeer was volgens hem ijzig en hij voelde een bepaalde vijandigheid.

De familie gaf hier over aan dat zij het gesprek juist plezierig en constructief had ervaren.

K. verklaarde dat hij had gezegd dat hij alleen de cd met foto's kon geven met de toestemming van de officier van justitie en dat hij daar bezig mee was. De familie gaf hierover aan dat de toestemming van de officier slechts een formaliteit zou zijn en dat de cd dezelfde week nog bij haar zou worden afgeleverd.

K. gaf aan dat de familie hem bepaalde uitlatingen toerekende, die door zijn collega waren gedaan. K. gaf aan dat hij op de hoorzitting voor de klachtencommissie die uitlatingen ook aan zichzelf toerekende, om discussie daarover te voorkomen uit compassie voor de familie. De familie stelt hierover dat K. dit niet eerder naar voren had gebracht en dat hij alles verdraait om zichzelf vrij te pleiten.

Daarnaast werd de familie, ook tijdens de klachtprocedure, geconfronteerd met tegenstrijdige mededelingen van verschillende politieambtenaren. Twee voorbeelden daarvan die hieronder volgen gaan over het advies om niet naar het lichaam te kijken en het weggooiën van de kleding van de overledene.

K. gaf aan dat hij er niet bij was geweest op het moment dat het advies om niet naar het lichaam te kijken werd gegeven. Uit de stukken over de klachtafhandeling door de politie blijkt dat de bij het onderzoek betrokken rechercheur S. heeft verklaard dat hij het advies van de mortuariummedewerker om niet te kijken, heeft doorgegeven aan de uitvaartverzorging. Ook gaf S. aan de uitvaartverzorging aan dat hij vond dat het lichaam er niet prettig uitzag. K. stelt dat zijn advies in voorkomende gevallen zal zijn: niet kijken. Daarnaast gaf de teamchef van K. aan dat vanuit de politie nooit het advies gegeven mag worden om al dan niet te kijken. De familie vindt het onbegrijpelijk dat K. het advies heeft geuit om niet naar het lichaam te kijken. Zij stelt K. ervoor verantwoordelijk dat zij geen afscheid heeft kunnen nemen van haar zoon. Hierbij verwijst de familie ook naar een verklaring van de uitvaartverzorgster, dat het advies om niet te kijken afkomstig was van de politie.

K. gaf aan dat alles wat er aan kleding is, bij de schouw wordt verwijderd en weggegooid, en dat men er steeds meer voor zorgt dat dit in overleg met de nabestaanden plaatsvindt. Collega S. had de familie zijn excuses aangeboden voor het weggooiën van de kleding. Dit staat volgens de familie op gespannen voet met de verklaring van K. waaruit volgens hen blijkt dat het weggooiën wel normaal is, aangezien het een standaard werkwijze betreft.

Onvermogen elkaar te verstaan

In deze zaak valt het op dat de familie en de politie op meerdere momenten, tijdens de nazorg en gedurende de klachtprocedure(s), elkaar niet hebben verstaan.

De Nationale ombudsman twijfelt niet aan de intenties van K. om de familie zo goed mogelijk bij te staan. De familie heeft de goede bedoelingen van K. niet als zodanig ervaren. Integendeel, zij stelt dat de verwerking van de dood van haar zoon door toedoen van K. ernstig is belemmerd. Het is verdrietig om te constateren dat op vrijwel alle fronten de familie en K. de zaken anders hebben beleefd en geïnterpreteerd.

Wel ziet de ombudsman dat de inschatting van K. om bepaalde informatie wel of niet met de familie te delen op diverse momenten averechts uitpakte.

Dit geldt met name voor het advies dat K. heeft gegeven om niet te kijken naar het stoffelijk overschot van hun zoon. Uit de stukken blijkt dat hij dit advies na de crematie had gegeven. De beslissing om wel of niet het lichaam te bekijken dient echter te allen tijde de afweging van de nabestaande(n) zelf te zijn. Een familieagent dient zich tijdens de begeleiding van nabestaanden te onthouden van een dergelijk advies.

Een ander voorbeeld is de inschatting van K. om uit compassie met de familie niet volledig verweer te voeren tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie. Door het niet delen van bepaalde informatie door K. tijdens de hoorzitting werd bij de familie haar beeld van de tekortschietende familieagent bevestigd. K. had er beter aan gedaan om de klachtencommissie van tevoren in te lichten over zijn reserves en daarover met de commissie in gesprek te gaan. Als de klachtencommissie op de hoogte was van de gevoeligheden die speelden, dan had het in de rede gelegen om klagers en beklagden niet in elkaars aanwezigheid te horen.

Bejegening door familieagent

De ombudsman stelt vast dat de verwijten van de familie over het handelen van K. voor een groot deel voortkomen uit de onduidelijke antwoorden vanuit de politieorganisatie op voor haar cruciale vragen.

Een voorbeeld hiervan is dat op de vraag om teruggave van de kleding van X. geen eenduidig antwoord is gegeven. De ombudsman vindt dat een familieagent er zorg voor moet dragen dat de kleding en de persoonlijke spullen van het slachtoffer worden veiliggesteld en dat hij ook verantwoordelijk is voor het beheer daarvan. In dit geval deelde K. de familie mee dat kleding bij de schouw wordt weggegooid. Zijn collega bood daarentegen excuses aan voor het weggooien. Voor de familie was het hierdoor onduidelijk wat zij hadden mogen verwachten over het krijgen van deze spullen. De ombudsman vindt dat de familieagent ook het beheer en de bewaring van andere persoonlijke spullen, zoals de mobiele telefoon, op zich moet nemen.

Verder valt het de ombudsman op dat K. zich bij de beantwoording van de vraag of er camerabeelden aanwezig waren uitsluitend heeft gebaseerd op zijn collega opgemaakte mutatie. De ombudsman vindt dat van de familieagent mag worden verwacht dat hij er voor zorgt dat eventuele camerabeelden van de plek van het incident worden veilig gesteld en bewaard.

Tenslotte vindt de ombudsman dat van de familieagent mag worden verwacht dat eenduidige, niet voor meerdere uitleg vatbare antwoorden worden gegeven op voor nabestaanden belangrijke vragen. Het antwoord van K. op de vraag over het verkrijgen van een cd met foto's van X. is door de familie opgevat als toezegging om de cd aan hen te geven. Het was voor de familie niet duidelijk genoeg dat het hier geen toezegging betrof maar een inspanning.

Alles overziend komt de ombudsman tot de conclusie dat K. op verschillende momenten er niet in is geslaagd om de familie adequaat te informeren. Over de wijze waarop het contact is verlopen lopen de versies van partijen te veel uiteen om op basis daarvan een oordeel te geven over de bejegening door de betrokken familieagent.

Conclusie

Over de onderzochte gedraging wordt geen oordeel gegeven.

De ombudsman stelt in het onderzoek vast dat de familie, K. en zijn collega's een verschillend beeld hadden van de precieze verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van de familieagent. Dit beïnvloedt de verwachtingen die nabestaanden van hem hebben. Ook beïnvloedt het de dienstverlening op maat vanuit de politieorganisatie aan nabestaanden.

Naar aanleiding van deze klacht en eerdere klachten van nabestaanden over de geboden nazorg door de politie zal de ombudsman vertegenwoordigers van onder meer politie, Openbaar Ministerie en het ministerie van Justitie en Veiligheid uitnodigen om met hem in gesprek te gaan over door de ombudsman gesignaleerde aandachtspunten. De inzet van het gesprek is om te praten over welke lessen uit de praktijk geleerd kunnen worden en om tot een reëel en acceptabel antwoord te komen op de vraag wat nabestaanden redelijkerwijs van een familieagent mogen verwachten.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen