



# Rapport

Rapport over een klacht over de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden (de burgemeester van Arnhem)

**Datum: 9 juni 2011**

**Rapportnummer: 2011/175**

## Klacht

Verzoekster beklagt zich erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden geen uitvoering geeft aan de afspraak dat zij eerst gebeld wordt na een zorgmelding over haar kinderen.

## Bevindingen en beoordeling

Algemeen

### I Bevindingen

1. Verzoekster is verwickeld in een slepende burenruzie. Haar burens doen volgens haar ten onrechte zorgmeldingen bij de politie over de situatie van haar drie nog jonge minderjarige kinderen (geboren in 2000, 2002 en 2004). Over de wijze waarop de politie met deze zorgmeldingen omgaat heeft zij op 2 juli 2008 een klacht ingediend bij de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden. De klacht bestond uit twee aspecten, te weten:

1. de uitlatingen die een bij naam genoemde politieambtenaar heeft gedaan met betrekking tot de zorg voor de kinderen van verzoekster;
2. de door de politieambtenaren verstrekte informatie aan derden (AMK en Jeugdzorg) over verzoekster en haar gezinssituatie.

Op 2 juni 2009 heeft de korpsbeheerder verzoekster op de hoogte gesteld van haar oordeel over de klacht. De korpsbeheerder acht klachtonderdeel 1. ongegrond en klachtonderdeel 2. gegrond.

2. Op 30 november 2009 dient verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

3. Zij verwijt de politie dat zij ondanks de positieve berichten van school en AMK blijft reageren op de meldingen en bovendien veel te overdreven reageert op die meldingen. Verder is zij van mening dat er bij de politie een onjuist beeld over haar bestaat en blijft bestaan. De politie baseert zich volgens haar op onjuiste gegevens. Een klacht die zij hierover heeft ingediend bij de korpsbeheerder is immers op de hoofdpunten gegrond verklaard. De situatie is echter niet veranderd. Op het moment dat zij de Nationale ombudsman benaderde liep een nieuwe klachtenprocedure bij de politie over gelijkkluidende klachten.

Tijdens een intakegesprek tussen verzoekster en een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op 7 januari 2010 is voorgesteld om een bemiddelingsgesprek te organiseren omdat er sprake leek van veel wantrouwen over en weer. Verzoekster stemde

toe met een bemiddeling.

4. Op 25 maart 2010 vond op het kantoor van de politieleiding te Arnhem een bemiddelingsgesprek plaats. Dit gesprek tussen verzoekster en haar advocaat enerzijds en de klachtencoördinator, de jeugdcoördinator en zijn groepschef van de regionale politie Gelderland-Midden anderzijds werd geleid door twee onderzoekers/ombudsbemiddelaars van het Bureau Nationale ombudsman. Het gesprek mondde uit in een vijftal afspraken die zijn vastgelegd in de brief die de Nationale ombudsman op 20 april 2010 aan alle betrokkenen heeft gestuurd.

In de brief aan verzoekster van 20 april 2010 was de volgende passage opgenomen:

#### Conclusies en afspraken

Het bemiddelingsgesprek was gericht op het bieden van duidelijkheid en objectiviteit in de contacten tussen u en de politie en de wijze waarop met zorgmeldingen wordt omgegaan. Tijdens het bemiddelingsgesprek hebt u onderling de volgende conclusies bereikt en/of afspraken gemaakt.

Alle aanwezigen willen de onderlinge verhoudingen verbeteren en zijn bereid om zich hiervoor in te zetten;

De heer P. biedt aan om de eerste vijf contacten waarbij (verzoekster; N.o.)

betrokken is, te bespreken en nader toe te lichten;

Er komt een terugkoppeling van dit gesprek met de wijkagent;

In het geval van onjuiste meldingen over (verzoekster; N.o.) neemt de wijkagent

contact op met de melder;

Het telefoonnummer van (verzoekster; N.o.) wordt gedurende drie maanden in

een pop-up vastgelegd zodat de meldkamer ervan op de hoogte is dat mevrouw

eerst gebeld dient te worden na een melding.

5. Al snel na het bemiddelingsgesprek deden zich opnieuw incidenten voor. De politie reageerde op zorgmeldingen van derden die de mededeling deden dat de minderjarige kinderen van verzoekster zonder toezicht 's avonds alleen thuis waren.

Na een melding kwam de politie eerst ter plaatse en werd vervolgens getracht telefonisch contact op te nemen met verzoekster

Verzoekster en haar advocaat die tevens aanwezig was bij het bemiddelingsgesprek zijn van mening dat de politie zich niet aan de afspraak houdt dat verzoekster eerst dient te worden gebeld na een melding.

6. Bij brief van 23 juni 2010 stelt de Nationale ombudsman betrokkenen op de hoogte van de opening van zijn onderzoek naar de klacht over het niet nakomen van de afspraak dat de politie verzoekster eerst belt na een zorgmelding.

7. In een eerste reactie die de Nationale ombudsman op 2 juli 2010 ontving, bracht het korps naar voren dat de afspraak als volgt werd gelezen: op een melding wordt serieus gereageerd maar voordat dan verdere actie wordt ondernomen wordt eerst verzoekster gebeld. Op die manier wordt er niet veel anders gehandeld dan bij een andere zorgmelding. De politie gaf aan niet te kunnen instemmen met een protocol waarbij het

risico bestaat voor het leven of de gezondheid van minderjarige, eventueel aan hun lot overgelaten kinderen. Als er sprake is van een onterechte melding dan zal dit door de politie worden geregistreerd. Ook zal de politie in dat geval contact opnemen met de melder om deze erop te wijzen dat het doen van valse meldingen strafbaar is.

8. Omdat de bemiddeling in de ogen van verzoekster niet succesvol was geweest, wilde zij dat haar klacht via de formele klachtbehandeling door de korpsbeheerder zou worden afgedaan. De klacht werd voorgelegd aan de Klachtencommissie Politieregio Gelderland-Midden die adviseerde de klacht deels gegrond te verklaren. Hierbij werd onder meer overwogen dat uit de door de betrokken politieambtenaar verstrekte informatie over verzoekster en haar gezinssituatie was gebleken dat deze was blijven doorgaan met het geven van een opsomming van alle gedane meldingen, hetgeen suggestief en tendentieus kan zijn overgekomen, aldus de commissie. Verder stelde de commissie vast dat aan de gemaakte afspraken tijdens het bemiddelingsgesprek niet die uitleg kon worden gegeven die er door de politie aan werd gegeven. Bovendien had de politie op de hoogte kunnen zijn van de meest recente rapportage van het AMK en met de kennis daarvan hadden wellicht de onderzoeken met betrekking tot de recente meldingen achterwege kunnen blijven. Ten slotte bracht de commissie naar voren dat het misschien beter zou zijn om de betrokken politiefunctionaris geen bemoeienis met deze kwestie meer te laten hebben en dit over te laten aan bijvoorbeeld zijn leidinggevende.

9. De korpsbeheerder was het met het advies van de klachtencommissie over dit klachtonderdeel slechts ten dele eens. Zij bracht daarbij onder meer naar voren dat de gemaakte afspraak tijdens het mediationgesprek met de Nationale ombudsman door verzoekster anders wordt uitgelegd dan door de politie. Verzoekster meent dat zij bij een melding altijd eerst wordt gebeld, terwijl bij de politie de overtuiging bestond dat bij een melding van verwaarlozing van minderjarige kinderen door de politie eerst een marginaal onderzoek wordt uitgevoerd, voordat verzoekster wordt gebeld. Op deze manier kan voorkomen worden dat er na een melding ten onrechte vergaande en ingrijpende

maatregelen getroffen worden. De korpsbeheerder is het met dit standpunt van de politie eens.

10. Het deels van het advies van de commissie afwijkende standpunt van de korpsbeheerder werd door de Nationale ombudsman abusievelijk over het hoofd gezien. Dit had tot gevolg dat werd aangenomen dat de klacht over het niet nakomen van de afspraak dat verzoekster gebeld zou worden als de politie een zorgmelding over haar kinderen kreeg, door de korpsbeheerder gegrond was verklaard. De Nationale ombudsman beëindigde daarop bij brief van 7 december 2010 zijn onderzoek. Van de kant van verzoekster werd er vervolgens terecht op gewezen dat dit niet correct was. Hierop werd besloten het onderzoek te heropenen.

## **II. Beoordeling**

11. Verzoekster mag, net als iedere andere burger verwachten dat de politie haar taak zorgvuldig en zonder vooroordelen uitoefent. Ondanks een eerder door de korpsbeheerder deels gegrond verklaarde klacht blijft het contact tussen de politie en verzoekster moeizaam verlopen en heerst er veel wantrouwen jegens de politie. Vanuit de Nationale ombudsman is aan verzoekster en de politie een handreiking gedaan om het contact weer te normaliseren. Met de gemaakte afspraken hoopten alle partijen een basis te leggen om het onderlinge vertrouwen te herstellen.

Dit is helaas niet gelukt. Het eerstvolgende contact met de politie leidde direct tot misverstanden over de interpretatie van één van de afspraken die zijn gemaakt tijdens het bemiddelingsgesprek. De eerdere verwijten dat de politie jegens verzoekster vooringenomen was, werden opnieuw geuit. Een formeel schriftelijk onderzoek door de Nationale ombudsman leek de enige optie.

Bij de beoordeling van de geformuleerde klacht over het niet nakomen van de gemaakte afspraak door de politie gaat het in de eerste plaats om het vereiste van rechtszekerheid. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd.

12. De Nationale ombudsman stelt vast dat het de politie niet kan worden verweten zich niet aan één van de gemaakte afspraken te hebben gehouden. Geconstateerd kan worden dat de in het bemiddelingsgesprek geformuleerde afspraak dat verzoekster na een melding eerst gebeld dient te worden, op verschillende manieren is te interpreteren en daarmee voor partijen niet duidelijk was. De interpretatie die de politie aan die afspraak heeft gegeven vindt de Nationale ombudsman echter niet onredelijk. Het is reëel dat de politie geen enkel risico wenst te nemen waar het gaat om de gezondheid en het leven van jonge minderjarige kinderen. Dit betekent dat de politie na een melding (zoals te doen gebruikelijk) eerst ter plaatse gaat kijken of er iets aan de hand is en vervolgens pas

telefonisch contact met verzoekster opneemt. De Nationale ombudsman vindt deze keuze van de politie niet in strijd met het vereiste van rechtszekerheid. De Nationale ombudsman gaat er daarbij wel van uit dat de politie zich houdt aan de afspraak dat bij onterecht gebleken meldingen contact wordt opgenomen met de melder.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Midden is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 4 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van ambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Midden te Arnhem.

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

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd aan verzoekster een specifieke vraag gesteld.

Na ontvangst van reacties van verzoekster, haar gemachtigde en de korpsbeheerder werd het onderzoek - naar later bleek ten onrechte - voortijdig afgesloten. Een hierop ontvangen reactie van de gemachtigde van verzoekster was aanleiding om dit besluit te herzien en het onderzoek te heropenen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van de gemachtigde van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## INFORMATIEOVERZICHT

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

De brief van de Nationale ombudsman van 20 april 2010 waarin verzoekster op de hoogte wordt gesteld van de gemaakte afspraken naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek van 25 maart 2010.

Het verslag van het bemiddelingsgesprek dat is opgemaakt door een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op 25 maart 2010.

Het verzoekschrift van 4 juni 2010.

De brief van het regionale politiekorps Gelderland-Midden van 1 juli 2010 in reactie op de brief van 23 juni 2010 over de opening van het onderzoek naar de klacht van verzoekster.

Het advies van de Klachtencommissie Politieregio Gelderland-Midden (KL10-014) van 4 augustus 2010.

De beslissing van de korpsbeheerder.

De brief van de regionale klachtencoördinator van de Politie Gelderland-Midden van 1 december 2010 aan de gemachtigde van verzoekster.

De brief van de gemachtigde van verzoekster van 17 december 2010.

2

2011.01680

de Nationale ombudsman