



Rapport

Datum: 5 februari 2002

Rapportnummer: 2002/037

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Zuid haar brief van 3 november 2000, ondanks verscheidene rappelbrieven, tot 13 juni 2001 niet inhoudelijk heeft beantwoord.

Beoordeling

1. Verzoekster en een ambtenaar van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid waren op 10 december 1999 betrokken bij een ongeval, ten gevolge waarvan verzoekster letsel aan haar pols heeft opgelopen. Bij brieven van 3 november 2000 en 4 januari 2001 heeft verzoekster dan wel haar gemachtigde het politiekorps verzocht om een verslag van de toedracht van het ongeluk, dat door de betrokken politieambtenaar én een politieambtenaar die ter plaatse aanwezig was, is opgemaakt. Voorts heeft verzoeksters gemachtigde bij brief van 6 april 2001, gericht aan de korpsbeheerder, zijn ongenoegen geuit over het feit dat de politie de brieven van 3 november 2000 en 4 januari 2001 niet heeft beantwoord.

2. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Zuid haar brief van 3 november 2000 niet inhoudelijk heeft beantwoord, ondanks verscheidene rappelbrieven daartoe.

3. De korpsbeheerder heeft in zijn standpunt laten weten dat het feit dat verzoekster geen inhoudelijk antwoord heeft ontvangen op haar brief van 3 november 2000, is te wijten aan een misverstand tussen twee afdelingen, over de vraag wie voor behandeling van de brief zou zorgdragen. De korpsbeheerder berichtte voorts dat het de bedoeling was om de klachtenprocedure op te starten, waarin dan ook inhoudelijk op de zaak kon worden ingegaan, maar dat verzoeksters gemachtigde liet weten hier geen prijs op te stellen.

De korpsbeheerder gaf aan de gang van zaken te betreuren en dat hij afspraken heeft gemaakt hoe in dergelijke situaties in de toekomst moeten worden gehandeld.

4. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een overheidsinstantie aan haar gerichte brieven adequaat verwerkt, en deze afhandelt binnen een redelijke termijn.

5. Gebleken is dat de politie niet heeft gereageerd op verzoeksters brieven van 3 november 2000 en 4 januari 2001, omdat er een misverstand bestond welke afdeling voor behandeling van deze brieven zou zorgdragen. Zeker na het rappel van 4 januari 2001 had de brief van verzoekster voortvarend moeten worden beantwoord. Van de politie had mogen worden verwacht dat zij naar aanleiding van de rappelbrief van 4 januari 2001 aandacht had besteed aan het feit dat de brief van 3 november 2000 nog niet was beantwoord, én aan de oorzaak die daaraan ten grondslag lag. Door het onbeantwoord laten van de brieven, heeft het regionale politiekorps Gelderland-Zuid gehandeld in strijd

met de vereiste zorgvuldigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid in overweging te geven verzoeksters brief van 3 november 2000 alsnog inhoudelijk te (doen) beantwoorden.

Conclusie

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

AANBEVELING

De beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid wordt in overweging gegeven om, gelet op hetgeen in de Beoordeling, onder punt 6 is opgemerkt, verzoeksters brief van 3 november 2000 alsnog inhoudelijk te (doen) beantwoorden.

Onderzoek

Op 19 februari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Nijmegen, ingediend door de heer A.A. Veerbeek te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid (de burgemeester van Nijmegen), werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Verzoeksters gemachtigde deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen vernigen.

De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 10 december 1999 vond er in Nijmegen een ongeval plaats, waarbij verzoekster en een ambtenaar van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid waren betrokken.

Als gevolg hiervan liep verzoekster letsel op aan haar pols.

2. Bij brief van 3 november 2000 berichtte verzoeksters gemachtigde de chef van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid onder meer het volgende:

“Op 10 december 1999 is op het fietspad bij (...) een ernstig ongeluk gebeurd. Ondergetekende mevrouw P. (...) is toen per ambulance vervoerd naar het ziekenhuis (...), alwaar een gecompliceerde dubbele polsbreuk is geconstateerd (...). Bij de controle een week later bleek de zaak niet in orde. (...) Mevrouw is pianiste-organiste; volgens de behandelende specialist komt de hand nooit meer goed (...).

Bij het ongeluk waren twee politie-agenten betrokken: 1. de veroorzaker van het ongeluk, wiens naam ondanks een duidelijk verzoek daartoe niet aan mevrouw P. is meegedeeld, en 2. een getuige, agent mevrouw Ve.

Het ongeluk is veroorzaakt door de schuld van de betrokken politie-agent.

Mevrouw P. stelt bij deze de politie aansprakelijk voor alle schade die zij daardoor heeft geleden, lijdt en nog zal lijden.

(...)

Concreet

Wilt u bevorderen dat mevrouw P. een zakelijk verslag krijgt van de twee betrokken agenten over de toedracht van het ongeluk en eventueel commentaar op de toedracht die mevrouw geeft in de bijlage?“

3. Verzoekster deelde de korpschef bij brief van 4 januari 2001 het volgende mee:

“...Ik betreur dat u op mijn brief van 3 november 2000 in 't geheel niet hebt gereageerd.
(...)

Als gevolg van het ongeval van 10 december 2000 (bedoeld zal zijn: 1999; N.o.) ben ik op 24 november 2000 opnieuw door mijn knie gegaan, die nog steeds omzwachteld is, ben ik voorover gevallen met mijn rechterarm onder mijn lichaam, zijn twee rechter vingers nog

steeds geblesseerd en kreeg ik schaafwonden over mijn gezicht. Sindsdien heb ik uitgebreider thuiszorg. Opnieuw bleek transport naar het ziekenhuis nodig, nu voor poliklinische behandeling.

Hierop wordt nader teruggekomen. Het gaat nu primair om de beantwoording van de kernvraag gesteld in de brief van 3 november 2000...”

4. Bij brief van 6 april 2001 uitte verzoeksters gemachtigde zijn ongenoegen bij de korpsbeheerder:

“Tot mijn spijt moet ik u berichten dat korpschef (...) volledig negeert brieven van mevrouw P. (...) gezonden 3 november 2000 en herhaald op 4 januari 2001 in een `attentiebrieven'. (...)

Na een vruchteloze telefonische mededeling aan de (...) politie dat mevrouw P. zich tot de Nationale ombudsman zou gaan wenden, is bij brief van 15-02-2001 bemiddeling van de ombudsman verzocht via een klacht wegens niet-beantwoorden van een relevant verzoek. (...) Tot op heden heeft de korpschef niet gereageerd.

Ik heb me tot nu toe weerhouden me rechtstreeks tot u te wenden (...).

Conclusie: Deze brief beoogt geenszins de interventie van de ombudsman in de onderhavige zaak te beïnvloeden. Deze brief beoogt alleen dat u geheel los van deze concrete zaak meehelpt een tendens tot dehumanisering van de samenleving te bestrijden.”

5. Nadat een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman in de maanden maart en mei 2001 meerdere malen contact heeft opgenomen met het regionale politiekorps Gelderland-Zuid, teneinde beantwoording van de brief van 3 november 2000 te bewerk-stelligen, berichtte dit politiekorps verzoeksters gemachtigde bij brief van 13 juni 2001 onder meer het volgende:

“...Uw brief (de brief van 3 november 2000; No) is aan mij ter behandeling doorgegeven op 06-06-2001. De daadwerkelijke behandeling van uw brief is vertraagd door een misverstand tussen twee afdelingen aangaande de afwerking daarvan. Ik bied u hiervoor de excuses aan.

Ik heb er kennis van genomen dat u een klacht heeft ingediend over politie optreden namens mevrouw P. (...)

Uw klacht wordt door mij als volgt samengevat.

Op 10-12-1999 is door de schuld van een politieagent een ongeluk veroorzaakt, waardoor mevrouw P. schade heeft bekomen.

Uw klacht en de daarmee verband houdende persoonsgegevens worden opgenomen in het klachtenregistratiesysteem. Hierna zal behandeling plaatsvinden volgens de richtlijnen van de Klachtenregeling politieoptreden Gelderland-Zuid. (...)

Uw brief bevat tevens een verzoek om schadevergoeding. Hierover zal onafhankelijk van de beoordeling van uw klacht worden besloten. (...) Over de afhandeling van deze schadevergoeding wordt u nader geïnformeerd...”

6. Verzoeksters gemachtigde berichtte de korpschef van de regiopolitie Gelderland-Zuid bij faxbericht van 21 juni 2001 het volgende:

“...U vat onze `klacht' als volgt samen: (...)

Ik vroeg om de lezing van de toedracht uwerzijds en de politie hult zich daarover tot op de dag van vandaag in stilzwijgen. (...)

Ik klaag niet, maar ik heb recht op een inhoudelijk antwoord. (...)

Conclusie: Ik wacht het resultaat van de Nationale ombudsman af en daarna uw objectieve lezing van de toedracht...”

7. De chef van het district Stad Nijmegen liet verzoeksters gemachtigde bij brief van 28 juni 2001 weten de zaak te sluiten:

“...Uw faxbericht is een vervolg op een voorafgaande briefwisseling, waaraan uw brief van 03-11-2000 ten grondslag lag. De inhoud van die laatste brief, werd door de klachtencoördinator gezien als een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een politieambtenares had gehandeld en dan ook als klacht in behandeling genomen. (...)

Uit de strekking van uw faxbericht leid ik evenwel af dat u geen prijs stelt op behandeling van de betreffende zaak als klacht. Deze zaak wordt dan ook door mij gesloten.”

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Naar aanleiding van de brief van de districtschef van 28 juni 2001, gericht aan verzoeksters gemachtigde, deelde verzoeksters gemachtigde de Nationale ombudsman bij brief van 6 juli 2001 het volgende mee:

“...De reactie van de politie is voor mij volstrekt onbevredigend.

Nog steeds begrijpt de politie niet waarom het gaat.

Gesteld is door mij dat door schuld van een politie-agent een ongeluk is veroorzaakt (...). Ik verzocht een zorgvuldig verslag van de toedracht van mevrouw Ve. en van de betrokken agent en zo mogelijk commentaar op onze lezing van de toedracht. Dat is alles.

Ik heb geen `klacht' geuit over een medewerker van de politie en sluiting van zo'n zaak raakt mij niet..."

C. Standpunt korpsbeheerder

De beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid berichtte de Nationale ombudsman bij brief van 3 september 2001 het volgende:

"...Inderdaad heeft klaagster tot 13 juni 2001 geen inhoudelijk antwoord ontvangen op haar brief van 3 november 2000. Dit bleek veroorzaakt door een misverstand tussen twee afdelingen aangaande de afwerking van bedoelde brief (schade- dan wel klachtbehandeling).

Pas op 13 juni 2001 werd klaagster door de klachtencoördinator (...) benaderd, via een aan haar gemachtigde mr. V. (...) gerichte brief. De bedoeling was een klachtenprocedure op te starten, waarin dan ook inhoudelijk op deze zaak kon worden ingegaan. Uit de strekking van een fax van de heer V. leidde de klachtencoördinator echter af dat geen prijs werd gesteld op behandeling van de zaak als klacht. Vervolgens werd deze zaak gesloten.

Ik betreur de gang van zaken en heb nadere afspraken gemaakt hoe in de toekomst in situaties als deze gehandeld dient te worden..."

D. Reactie verzoekster

Verzoeksters gemachtigde deelde de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 28 oktober 2001, in reactie op het standpunt van de korpsbeheerder, het volgende mee:

"...De politie zit nog steeds op een foutief spoor: alsof mijn vraag behandeld zou moeten worden als *schade- dan wel klachtbehandeling*. (...)

Ik vraag nu al een jaar lang om een (eventueel anoniem en uiteraard *sans préjudice*) "proces-verbaal" van de volledige, feitelijke toedracht opgemaakt door ieder van de twee agenten "betrokken" bij het ongeval (...).

Ik vraag niet meer en niet minder dan dat ieder van de twee agenten via de politie zijn/haar lezing geeft over de toedracht..."

Achtergrond

De circulaire van de minister van Justitie van 15 februari 1991 (DAZ/Algemene Secretarie, kenmerk 41330/91 Alsec), die van kracht is sinds 1 april 1991 en waarvan de geldigheidsduur bij circulaire van 3 april 1995 is verlengd tot 1 april 1999, bepaalt onder meer dat alle onder het ministerie van Justitie vallende dienstonderdelen, diensten en instellingen de ontvangst van brieven waarvan duidelijk is dat die niet binnen drie weken kunnen worden beantwoord, schriftelijk dienen te bevestigen, door binnen drie weken na ontvangst een behandelingsbericht te sturen. Dat behandelingsbericht dient de naam en het doorkiesnummer van de behandelend ambtenaar en/of afdeling te bevatten, de reden waarom de brief niet direct kan worden afgehandeld en een indicatie van de afhandelingstermijn dan wel de termijn waarbinnen een volgende stap in de procedure kan worden verwacht.

Bij circulaire van 22 februari 2000 is de circulaire uit 1995 met terugwerkende kracht vanaf 1 april 1999 verlengd tot 1 april 2003. Nieuw hierin is de bepaling dat de instructie vanaf 1 maart 2000 ook van toepassing is op brieven van lagere overheden, andere departementen (met uitzondering van amice-brieven) en kamerleden.