



Rapport

Datum: 15 december 2003

Rapportnummer: 2003/471

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Utrecht niet correct heeft gereageerd op de 112-melding die zij deed naar aanleiding van het feit dat zij was bedreigd in een park tegenover haar woning te A. Zij klaagt er met name over dat de medewerkster van de 112-centrale na de melding van verzoekster de verbinding verbrak.

Tevens klaagt verzoekster over de wijze waarop het regionale politiekorps Utrecht de klacht die zij op 15 augustus 2001 via haar advocaat heeft ingediend, heeft afgehandeld.

Verzoekster klaagt er met name over dat:

- de klacht in twee gedeelten is gesplitst en afgehandeld;
- de klacht over de nazorg in de ontvangstbevestiging op de klachtbrief al als afgedaan werd beschouwd omdat de wijkagent een huisbezoek zou hebben afgelegd bij verzoekster;
- het toegezegde extra toezicht in het park slechts van korte duur is geweest;
- de vastlegging van het probleem en de adresgegevens van verzoekster om adequaat te kunnen reageren op nieuwe bedreigingen zinloos is wanneer derden via 112 melding maken van bedreigingen dan wel incidenten waarbij verzoekster betrokken is.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster is gehandicapt; zij is aangewezen op een invalidenwagen om zich te verplaatsen. Op 13 augustus 2001 is verzoekster - gezeten in haar invalidenwagen - door een aantal jongeren op scooters lastiggevallen en bedreigd in een park tegenover haar woning te A. Eenmaal thuis gekomen, belde verzoekster de alarmcentrale 112, en liet weten dat zij hulp nodig had.

2. Verzoekster is niet tevreden over de wijze waarop de medewerkster van de 112-centrale haar heeft behandeld. Verzoeksters advocaat diende hierover bij brief van 15 augustus 2001 een klacht in bij het regionale politiekorps Utrecht.

II. Ten aanzien van de reactie op verzoeksters 112-melding

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het regionale politiekorps Utrecht niet correct heeft gereageerd op de 112-melding die zij deed naar aanleiding van het incident in het park. Zij klaagt er met name over dat de medewerkster van de 112-centrale de verbinding verbrak.

2. Uit informatie van de politie is gebleken dat verzoekster om 23:18 uur de alarmcentrale heeft gebeld. Op de geluidsband van de alarmcentrale is te horen dat verzoekster op geagiteerde en dwingende toon en met stemverheffing sprak tegen de medewerkster van de centrale.

Verzoekster heeft in dit verband laten weten dat zij lijdt aan een hersenbeschadiging, en dat zij daarom niet in staat was rustig te vertellen wat er aan de hand was. Vanwege haar handicap komt verzoekster naar haar zeggen niet uit haar woorden als zij overstuur is.

Uit de voornoemde bandopname is tevens gebleken - zoals ook door de medewerkster van de alarmcentrale is verklaard - dat verzoekster zelf de verbinding verbrak, terwijl de medewerkster van de centrale nog niet was uitgesproken. De klacht mist in zoverre feitelijke grondslag. Ook overigens is de Nationale ombudsman niet gebleken van een reden tot kritiek op de wijze waarop de medewerkster van de 112-centrale verzoekster heeft bejegend tijdens het bewuste telefoongesprek.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

a. met betrekking tot het splitsen van de klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Utrecht haar klacht in twee gedeelten heeft gesplitst en afgehandeld. Verzoeksters klacht staat vervat in de eerdergenoemde brief van 15 augustus 2001, opgesteld door haar advocaat.

2. Deze brief bevat zakelijk weergegeven de volgende inhoud.

In de eerste plaats bevat de brief een beschrijving van hetgeen er volgens verzoekster op 13 augustus 2001 is gebeurd. Vervolgens staat in de brief vermeld dat verzoekster zich hierdoor ernstig bedreigd voelde, en bang was voor herhaling van het incident. Verzoekster wenste dan ook - aldus de tekst van de brief - allereerst een klacht in te dienen over het optreden van de medewerkers van de alarmcentrale 112.

Voorts - zo staat te lezen - verzocht verzoekster het regionale politiekorps Utrecht om maatregelen te treffen zodat zij veilig haar hond in het park zou kunnen uitlaten.

Dit verzoek is in de brief verder uitgewerkt in de volgende drie punten: "(...) allereerst (is; N.o.) van belang dat zij (verzoekster; N.o.) aangifte kan doen van de twee bedreigingen en van eventuele bedreigingen die in de toekomst plaats zullen kunnen vinden. Verder is het van belang dat serieus wordt omgegaan met telefoontjes van cliënte waarin zij hiervan melding doet. (...) Ten slotte dient bekeken te worden welke maatregelen getroffen kunnen worden om verdere aanvallen te voorkomen en op te treden tegen het gedrag van deze jongens."

De bewuste brief bevat derhalve enerzijds een klacht, die uitdrukkelijk als zodanig is geformuleerd, en anderzijds een verzoek om maatregelen. Bij dit verzoek om maatregelen is namens verzoekster de wens uitgesproken dat voor de toekomst de bestaande situatie voor verzoekster zou verbeteren. Hoewel in dit verzoek impliciet een uiting van ongenoegen kan worden gelezen, behoeft de politie - gelet op de gebruikte bewoordingen - in redelijkheid hierin niet een klacht te herkennen.

3. Politieambtenaar V. van het regionale politiekorps Utrecht heeft verzoeksters klacht over de meldkamer behandeld, zo heeft hij laten weten. Voor zover de brief een verzoek aan het regionale politiekorps Utrecht betrof, heeft V. blijkens zijn verklaring de zaak ter behandeling gestuurd aan een politiebureau te A.

4. De Nationale ombudsman ziet, gelet op de wijze waarop de bewuste brief is geredigeerd, geen reden tot kritiek op de beslissing van het regionale politiekorps Utrecht om de beide onderwerpen die daarin aan de orde komen, gescheiden te behandelen. Immers, de twee onderwerpen behoeften in redelijkheid niet beide als klacht te worden opgevat, en zij betreffen daarnaast twee onderscheiden dienstonderdelen van het politiekorps.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat een gescheiden behandeling in dezen getuigt van een zorgvuldige aanpak van de zaak.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

b. met betrekking tot de mededeling in de ontvangstbevestiging

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het regionale politiekorps Utrecht in de ontvangstbevestiging van de brief van 15 augustus 2001 heeft laten weten haar klacht over de nazorg al als afgedaan te beschouwen, omdat de wijkagent een huisbezoek zou hebben afgelegd bij verzoekster. De tekst van de ontvangstbevestiging luidt op dit punt: "(...) Het overige gedeelte van uw brief is reeds behandeld met de wijkagent D."

2. Zoals hiervóór, onder III.a.2. al staat vermeld, bevatte de passage van verzoeksters brief die hier aan de orde is een verzoek aan de politie om maatregelen te treffen, opdat zij voortaan veilig haar hond in het park zou kunnen uitlaten. Verzoekster vroeg onder meer om in de toekomst aangifte(n) te mogen doen van eventuele bedreigingen. Ook vroeg zij om een serieuze behandeling van haar eventuele telefonische meldingen. Ten slotte gaf zij aan dat de politie naar haar mening maatregelen diende te treffen om dergelijke incidenten te voorkomen en te bestraffen.

3. Niet aan de orde in dit verband is de vraag wat het bezoek van de wijkagent voor verzoekster al dan niet heeft opgeleverd. Wat hier echter ook van zij, de enkele mededeling in de ontvangstbevestiging dat het bewuste gedeelte van de brief al was behandeld met de wijkagent kan niet worden aangemerkt als een adequate reactie op die

brief.

Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een bestuursorgaan inhoudelijk reageert op brieven van burgers. Indien het bestuursorgaan in een persoonlijk of telefonisch onderhoud al inhoudelijk is ingegaan op hetgeen de burger naar voren heeft gebracht - zoals (naar kan worden aangenomen) in dit geval ook aan de orde is - kan het bestuursorgaan volstaan met een verkorte schriftelijke reactie. In deze reactie dient een verwijzing te zijn opgenomen naar hetgeen mondeling besproken is, met een vermelding van de datum waarop dit gesprek heeft plaatsgevonden, en de daaruit voortgevloeide afspraken en/of conclusies. Deze informatie ontbreekt in dit geval. De politie heeft hiermee onvoldoende aandacht geschonken aan de namens verzoekster verzonden brief.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

c. met betrekking tot de duur van het toegezegde extra toezicht

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het regionale politiekorps Utrecht het toegezegde extra toezicht in het park slechts gedurende korte tijd heeft uitgevoerd.

Verzoekster heeft aangegeven dat de jongeren die haar hebben lastig gevallen deel uitmaken van een bende, die bij de politie bekend is. Kort nadat de politie extra in het park was gaan surveilleren verdween de bende, aldus verzoekster. Nadat de extra surveillance weer was gestaakt, waren er volgens de lezing van verzoekster opnieuw leden van de bende in het park te vinden. Totdat verzoekster zich op 19 februari 2002 tot de Nationale ombudsman wendde was het volgens verzoekster rustig in het park. Dit had naar haar zeggen uitsluitend te maken met de koude van dat moment, en niet met het werk van de politie, aldus nog steeds verzoekster.

2. De korpsbeheerder heeft in reactie op de klacht laten weten dat er aan verzoekster nazorg is verleend door twee aangiften op te nemen, en door een onderzoek te verrichten naar de dader(s). Dit onderzoek heeft niet tot enig resultaat geleid, aldus de korpsbeheerder. De politie heeft een aantal bromfietsbezitters op het politiebureau gesproken, en hun ouders ingelicht. Deze jongeren hebben allen ontkend dat zij iets met het incident in het park te maken hebben gehad.

Daarnaast heeft de politie ter plaatse extra surveillance ingesteld, (onder meer) uitgevoerd door politieambtenaren op de motorfiets. De korpsbeheerder gaf aan dat het gebruikelijk is dat weer wordt overgegaan tot een 'normale' mate van surveillance indien de situatie ter plaatse weer beheersbaar is. Blijkens informatie van de politie is in dit geval na verloop van veertien dagen weer overgegaan tot het normale toezicht door (onder meer) de wijkagent, omdat de situatie weer betrekkelijk rustig was.

Tot slot heeft de politie verzoeksters naam genoteerd opdat extra aandacht kon worden gegeven aan eventuele van haar afkomstige meldingen.

3. Niet is gesteld of gebleken dat verzoekster opnieuw door de jongeren is lastig gevallen nadat het toezicht in het park weer was teruggebracht tot een normaal niveau. Onder de gegeven omstandigheden heeft de politie dan ook in redelijkheid tot de beslissing kunnen komen om het ingestelde extra toezicht na verloop van twee weken weer te reduceren. De politie heeft zich naar het oordeel van de Nationale ombudsman met de (duur van de) door haar genomen maatregelen alsook met de over toekomstige meldingen van verzoekster gemaakte werkafspraken (zie hierna onder d.) voldoende ingezet om de rechten en belangen van verzoekster te beschermen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

d. met betrekking tot de vastlegging van onder meer verzoeksters persoonsgegevens

1. Verzoekster klaagt er tot slot over dat het regionale politiekorps Utrecht in het computersysteem haar persoons- en adresgegevens heeft vastgelegd, alsmede een weergave heeft opgenomen van de door haar ondervonden problemen in het park. Volgens verzoekster is een dergelijke vermelding zinloos. Wanneer immers een derde bij de politie een incident zou willen melden waarbij verzoekster betrokken was, zal deze derde de naam en het adres van verzoekster niet kennen, aldus verzoekster. Volgens verzoekster klinkt een dergelijke vermelding in het computersysteem serieus en belangrijk, maar is het probleemverhullende nonsens.

2. Vast staat dat het regionale politiekorps Utrecht in het computersysteem een vermelding heeft gemaakt van de persoonsgegevens en het woonadres van verzoekster, en een korte omschrijving van de onderhavige zaak. Doel van deze vermelding was, aldus de korpsbeheerder, dat iedere dienstdoende politieambtenaar die met een eventuele melding van verzoekster te maken zou krijgen, zou weten dat aan deze melding extra prioriteit diende te worden gegeven. De ambtenaar zou, gezien de bijzondere omstandigheden waarin verzoekster verkeert, de melding juist kunnen inschatten, en alert en adequaat kunnen reageren.

3. Deze maatregel past - naast de overige door de politie getroffen maatregelen (zie hiervóór, onder III.c.2.) - binnen een zorgvuldige en gedegen aanpak van deze zaak. De door verzoekster geschetste beperking in de werking van de vermelding in het systeem, doet er niet aan af dat deze vermelding in voorkomende gevallen zal kunnen betekenen dat de politie in staat is te reageren op een wijze die beter zal zijn toegesneden op de wensen en behoeften van verzoekster. De Nationale ombudsman kan de klacht van verzoekster op dit punt dan ook niet volgen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht) is niet gegrond, behalve ten aanzien van de mededeling in de ontvangstbevestiging dat een gedeelte van de zaak als afgedaan werd beschouwd; op dit punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 28 augustus 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw Vz te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Utrecht. Het verzoekschrift voldeed op dat moment nog niet aan het kenbaarheidsvereiste, zoals neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman. Teneinde ter voldoening aan dat vereiste het betrokken bestuursorgaan in de gelegenheid te stellen op verzoeksters klacht te reageren, stelde de Nationale ombudsman op dat moment nog geen onderzoek in naar de klacht.

Bij brief van 15 januari 2002 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, met het verzoek een onderzoek in te stellen naar haar klacht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), werd vervolgens een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Twee betrokken politieambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht werden gehoord. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Utrecht over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij reageerde telefonisch.

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

Noch verzoekster noch de korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster belde op 13 augustus 2001 met de alarmcentrale 112, naar aanleiding van een incident van die dag. Volgens de lezing van verzoekster was zij in een park tegenover haar woning te A. lastiggevalen en bedreigd door een aantal jongeren op scooters. Verzoekster is gehandicapt, en is aangewezen op een invalidenwagen om zich te verplaatsen.

2.1. Verzoeksters advocaat diende bij brief van 15 augustus 2001 namens haar een klacht in bij het regionale politiekorps Utrecht, over het optreden van ambtenaren van dat korps. In deze brief staat het volgende vermeld:

"...Op maandag 13 augustus jl. omstreeks 23.00 uur is cliënte in het park bij het (...) terrein te A., voor de tweede maal in twee weken ernstig bedreigd en lastig gevallen door een flink aantal (jonge blanke) jongens op scooters. Cliënte heeft van dit incident een verslag getypt, dat ik u bijgaand in kopie toezend (zie hierna, onder 2.2.; N.o.).

Zoals u in het verslag kunt lezen, vreesde cliënte voor het leven van haarzelf en van haar hond (S.). Gelukkig was ditmaal de heer B., die aan de rand van het park woont, getuige van dit incident en heeft hij onmiddellijk 112 gebeld. De dienstdoende medewerkers bij deze lijn weigerden echter om enige actie te ondernemen en lieten hem weten dat deze zaak niet voldoende 'urgent' was, zodat hij maar het normale (betaalde) 0900 nummer diende te bellen.

Ook toen cliënte (gelukkig heelhuids) thuis was gekomen en zij zelf met 112 belde, werd zij niet te woord gestaan en werd de hoorn op de haak gelegd.

Nadat cliënte de eerste maal was aangevallen en bedreigd, zijn er twee politieagenten langs geweest om haar verhaal aan te horen. Ook heeft de wijkagent toen contact met haar opgenomen. Na de tweede bedreiging is er echter tot op heden niemand bij cliënte langs geweest om te kijken hoe het met haar gaat, wat er precies gebeurd is en of hier iets aan te doen is.

Cliënte voelt zich ernstig bedreigd en is bang dat zij en haar hond nogmaals zullen worden aangevallen als er niet wordt opgetreden. Zij is niet in staat om zichzelf te verdedigen, aangezien zij gehandicapt is en (noodgedwongen) gebruik maakt van een scootmobiel, die niet harder dan 12 km. per uur rijdt. Verder is zij op het gebruik van het park aangewezen voor het uitlaten van haar hond, aangezien dit het enige 'groene' gebied in de omgeving is.

Op grond van het bovenstaande wenst cliënte allereerst een klacht in te dienen tegen de medewerkers van 112, die weigerden het telefoontje van de heer B. en later van cliënte in behandeling te nemen. Cliënte vraagt zich in gemoede af wat onder urgent wordt verstaan, als dit in ieder geval niet is het aanvallen van een gehandicapte vrouw en haar hond.

Voorts verzoekt cliënte u om maatregelen te treffen, zodat zij veilig haar hond in het park kan uitlaten. Hierbij is allereerst van belang dat zij aangifte kan doen van de twee

bedreigingen en van eventuele bedreigingen die in de toekomst plaats zullen kunnen vinden. Verder is het van belang dat serieus wordt omgegaan met telefoontjes van cliënte waarin zij hiervan melding doet. Het gaat niet om een verloren huissleutel, maar om een ernstige tegen haar persoon gerichte aanval. Ten slotte dient bekeken te worden welke maatregelen getroffen kunnen worden om verdere aanvallen te voorkomen en op te treden tegen het gedrag van deze jongens.

U zult begrijpen dat deze kwestie voor cliënte erg belangrijk is en dat zij het recht heeft om veilig en ongestoord naar het park te kunnen gaan om daar haar hond uit te laten..."

2.2. Als bijlage bij de klachtbrief zond verzoeksters advocaat de politie een afschrift van een verslag van verzoekster, dat staat vervat in een emailbericht van 14 augustus 2001. In dit verslag staat onder meer het volgende vermeld:

"Vandaag 13 augustus 2001 om 23.00 uur ging ik mijn hond uitlaten. Ik was maar net in het park ik toen vanuit het midden van het park 5 scooters op topsnelheid op ons afkwamen. Ondanks dat ze geen helmen op hadden zoals twee weken geleden dacht ik ze aan hun gedrag te herkennen. Ik riep S. zo snel mogelijk bij me en smeed haar in het mandje terwijl de scooters ons op centimeters passeerden (...) er zaten ongeveer 8 knullen op de scooters. Ik zag een kennis, meneer B., in zijn tuin staan, ben in zijn richting gereden en heb stilzwijgend het gebaar voor telefoneren gemaakt. Meneer B. had me begrepen en verdween direct in zijn huis om de politie te bellen. De hufters hadden hierop gewacht, dachten vrij spel te hebben en gingen langs me heen scheuren, iedere keer in het voorbijgaan een por, stomp of klap uitdelend. Toen dit plotseling stopte bleek er een man met een bouvier langs te komen, waarop de hufters op enige afstand wachtten tot ze opnieuw vrij spel zouden hebben. De man liep echter niet door maar probeerde iets tegen mij te zeggen, ik kon niet anders dan schelden, wat me voor die man spijt, maar ik was volledig over m'n toeren. Ik kon geen kant uit in m'n scootmobiel. Plotseling kwam meneer B. uit zijn huis en vertelde dat hij via 112 de politie had gebeld waar hem te kennen werd gegeven dat dit niet urgent was en dat hij het 0900 nummer moest bellen. Meneer B. heeft toen gevraagd of een gehandicapte vrouw die door een aantal hufters van een jaar of 17 wordt aangevallen niet urgent was, hier werd niet op gereageerd. Omdat de hufters twee volwassen mannen bij mij zagen staan en het spel dus uit was, waren ze inmiddels weggereden, wat mij de kans gaf ook naar huis te gaan. Ik heb thuisgekomen direct 112 gebeld en de politie gezegd dat als er niet pronto hulp zou komen ik morgenochtend direct contact op zou nemen met mijn advocaat. De politie vond dit niet van belang en legde de hoorn op de haak. Ik was zo overstuurd dat ik een kwartier of een half uur lang zo vaak mogelijk 112 heb gebeld totdat ik te moe was om te schelden of nog een telefoonnummer te draaien. Het is inmiddels 1.00 uur 's nachts en de politie heeft niets van zich laten horen.

S. leeft nog, maar hoe lang nog. Zonder bescherming hebben we helemaal geen leven, zij niet maar ik ook niet."

3. Het regionale politiekorps Utrecht zond verzoekster bij brief van 17 augustus 2001 een bevestiging van de ontvangst van haar klacht. In deze ontvangstbevestiging staat het volgende vermeld:

"...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief inhoudende een klacht van uw cliënte.

Het gedeelte van de brief dat een klacht betreft, zal behandeld worden door de regionale meldkamer, omdat de klacht gaat over het optreden van de politie van de regionale meldkamer (en niet van het optreden van de politie Eemland Zuid).

Het overige gedeelte van uw brief is reeds behandeld met de wijkagent D..."

4. Het hoofd van de Gemeenschappelijke Meldkamer Utrecht deelde verzoeksters advocaat bij brief van 11 oktober 2001 in reactie op de klacht onder meer het volgende mee:

"Ik kan mij goed voorstellen dat dit incident zeer bedreigend is geweest en dat u daarvan behoorlijk overstuur bent geraakt. Om bij een dergelijk incident op een adequate wijze een surveillance eenheid aan te sturen is het noodzakelijk dat er door de betreffende centralist(e) vragen worden gesteld, om zich zo een beeld van de situatie te kunnen vormen. Deze vragen hebben vaak betrekking op de exacte locatie, een nadere omschrijving van de verdachte personen en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van hetgeen er op dat moment gebeurt. Door de betreffende centraliste zijn dergelijke vragen ook gesteld. In eerste instantie ontstond bij haar het beeld dat er sprake was van een niet acuut probleem maar van een al langer slepend overlast probleem. Dit is de reden dat zij mededeelde dat er sprake was van een invalide mevrouw die op dat moment werd lastig gevallen. De centraliste vroeg waaruit dat lastigvallen precies bestond waarna door dhr. B. geantwoord werd dat hij dat niet wist. Verder deelde hij mee dat hij niet van plan was om er naar toe te gaan, omdat hij bang was dat hij dan zelf ook lastig gevallen zou worden.

Ondanks het feit dat er bij de centraliste nog niet het idee bestond dat er sprake was van een acute bedreiging, besloot zij om wel direct een politie eenheid te sturen. Omdat zij op dat moment geen noodhulp vertuig beschikbaar had, heeft zij onmiddellijk het districts bureau in Amersfoort in kennis gesteld, waarop een eenheid ter plaatse is gestuurd. Door deze eenheid werd overigens niemand meer aangetroffen.

Ondanks het feit dat de ernst van de melding niet direct duidelijk was, ben ik van mening dat de centraliste te snel de conclusie heeft getrokken dat het geen melding betrof voor de 112 centrale. Het was beter geweest als zij eerst het hele verhaal had aangehoord.

Op dit punt vind ik uw klacht dan ook gegrond.

Ik begrijp dat bij u het beeld is ontstaan dat de medewerkster de zaak niet urgent genoeg vond en dat zij niet direct actie heeft ondernomen. Deze indruk wordt bevestigd doordat zij

het gesprek beëindigde met de mededeling dat ze een en ander zou noteren. Het was duidelijker geweest als ze had verteld dat ze een eenheid ter plaatse zou sturen. Gebleken is dat tussen het tijdstip van binnenkomst van de melding en het telefoontje naar het politiebureau in Amersfoort twee minuten zat.

Ik vind uw klacht op dit punt dan ook niet gegrond.

Ten slotte deelt u mede dat u, nadat u thuis was gekomen, zelf het nummer 112 heeft gebeld en dat u niet te woord werd gestaan. Uiteindelijk zou de hoorn op de haak zijn gelegd.

Uit het onderzoek is gebleken dat u om 23.18 uur de 112 centrale heeft gebeld. Nadat u had verteld wat uw adres was, eiste u op zeer dwingende toon dat er onmiddellijk politie naar uw woning gestuurd zou worden. Voorts begon u direct te dreigen met een advocaat. Behalve dat u slecht te verstaan was, bleef in het begin absoluut onduidelijk waarom u politie nodig had. De centraliste probeerde op een rustige manier zich een beeld te vormen van de situatie en vroeg u een aantal malen om rustig te vertellen wat er aan de hand was.

Dit had echter geen effect. U raakte steeds meer overstuur en het gesprek verzandde in een onverstaanbaar geschreeuw, waarna u zelf de hoorn op de haak heeft gelegd. Het gesprek is dus niet beëindigd door de centraliste.

Nadat u uiteindelijk had verteld over het incident in het park, legde de centraliste een link met wat eerder was gebeurd, waarop zij een politie eenheid naar uw woning heeft gestuurd. De deur werd echter door u niet geopend, waarop de collega's weer zijn vertrokken.

In het gesprek wat u gehad heeft met inspecteur V., gaf u aan dat u in verband met uw handicap slecht uit uw woorden kunt komen als u emotioneel bent. Dit verklaart wellicht waarom dit tweede telefoongesprek voor u zo onbevredigend is verlopen. Ik ben echter van mening dat de centraliste u op een correcte wijze te woord heeft gestaan en dat er vervolgens door haar op een juiste wijze is gereageerd.

Ook op dit punt acht ik uw klacht niet gegrond."

5. Het regionale politiekorps Utrecht liet verzoeksters advocaat bij brief van 11 december 2001 onder meer nog het volgende weten:

"Er zijn diverse bromfietsbezitters naar het bureau gehaald en de ouders zijn ingelicht. Echter deze hebben allen ontkend er iets mee te maken te hebben.

Er is daarna wel enige rust voor wat betreft de brommerrijders in het park gekomen.

Het vermoeden bestaat dat de signalen welke door de wijkagent naar de verschillende jongeren zijn afgegeven wellicht afdoende zijn zodat mevr. W. (verzoekster; N.o.) niet nog eens lastig gevallen zal worden, echter zekerheid hierover is natuurlijk niet te geven.

Verder is er extra toezicht door motorrijders geregeld.

Ten slotte is er in het computersysteem van de Politie Regio Utrecht een afspraak op persoon en op woonadres gemaakt, waarin in het kort de problemen worden weergegeven. Mocht mevr. W. weer bellen ivm bedreigingen, weet een ieder die de telefoon beantwoordt wat te doen."

B. Standpunt verzoekster

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

2. In het verzoekschrift staat onder meer het volgende vermeld:

"Nadat ik mijn klacht tegen de politie had ingediend, besloot deze in september 2001 voor het eerst sinds ruim twee jaar weer in het park te patrouilleren, met als gevolg dat de bende direct verdwenen was. Vanaf eind september zijn de patrouilles al weer gestopt, en vanaf begin oktober waren er weer steeds meer bendeleden in het midden van het park op hun vaste plek te vinden. Op het moment is het rustig in het park, maar dat heeft niets met het werk van de politie te maken, maar alles met de vrieskou. Het wachten is op wat er gaat gebeuren in de lente.

(...)

De laatste opmerking in de brief van de wijkpolitie van 11 december 2001, dat er in het computersysteem van de politie regio Utrecht een afspraak op persoon en woonadres gemaakt is, vind ik volledig probleemverhullende nonsens. Iemand die ziet dat een ander slachtoffer wordt van het asociale gedrag van sommige individuen en inschat dat er politieassistentie nodig is, heeft over het algemeen geen idee hoe het slachtoffer heet of waar deze woont. Zo'n vermelding in een computersysteem klinkt serieus en belangrijk, maar heeft geen enkele zin."

3. In een bijlage bij haar verzoekschrift deelde verzoekster de Nationale ombudsman onder meer nog het volgende mee:

"In mijn geval heeft het na het voorval op 13 augustus 2001 zelfs **9 dagen** geduurd tot 22 augustus 2001 eer ik, na een serieuze klacht via mijn advocaat, een (wijk)agent te zien kreeg. Het eerste dat ik deze wijkagent, D., vroeg was wat er met hem behandeld was op het bureau naar aanleiding van mijn klacht. Volgens de wijkagent had hij 's maandags 20-8-01 mijn brief begeleid door de brief van de advocaat op zijn bureau aangetroffen met een kattebelletje dat hij maar eens langs moest gaan, verder was er met hem niets

behandeld. De wijkagent was diezelfde dag eerst bij de heer B., die voor mij de politie had gebeld, langsgegaan en had 1 dag later om 13.00 uur de afspraak met mij gemaakt om op woensdag 22-8-01 om 18.30 uur bij mij te komen. Ik voel mij zeer schofterig behandeld, sinds wanneer gaat de politie eerst bij getuigen langs en dan pas bij het slachtoffer. Verder stond er in de papieren van de wijkagent dat er om 23.37 uur op 13 augustus 2001, de avond van de tweede aanval, twee agenten bij mij aan de deur zijn geweest, die diverse malen bij mij hebben aangebeld, maar dat er niet open werd gedaan en dat het erop leek dat er niemand thuis was. Dit is een aperte, te controleren, leugen."

C. Standpunt korpsbeheerder

1. De beheerder van het regionale politiekorps Utrecht deelde in reactie op de klacht op 19 juni 2002 onder meer het volgende mee:

"Het eerste onderdeel van de klacht, zoals verwoord in uw openingsbrief, is eerder onderzocht en door het hoofd van de Gemeenschappelijke Meldkamer in zijn brief d.d. 11 oktober 2001 als ongegrond beoordeeld. Er zijn geen feiten of omstandigheden die mij aanleiding geven tot een andersluidend oordeel.

De klacht van mevrouw W. te A. is gesplitst en afgehandeld op grond van het gestelde in de klachtbrief d.d. 15 augustus 2001 van mevrouw S. (verzoeksters advocaat; N.o.). In deze brief staat vermeld dat allereerst een klacht wordt ingediend tegen de medewerkers van 112.

Vervolgens wordt door cliënte in de klachtbrief verzocht om maatregelen te treffen om verdere aanvallen te voorkomen en op te treden tegen het gedrag van betrokken jongeren, reden waarom dit gedeelte van de brief niet als klacht is beschouwd.

De nodige nazorg is verleend aan mevrouw W. te A. door het opnemen van een tweetal aangiften en een onderzoek naar de dader(s), hetgeen helaas niet tot enig resultaat heeft geleid. Daarnaast zijn er maatregelen genomen in de vorm van extra surveillance en het maken van een afspraak op persoon. Het is gebruikelijk dat indien de situatie ter plaatse weer beheersbaar is, overgegaan wordt naar de 'normale' surveillance.

Het vastleggen van het probleem en de adresgegevens van mevrouw W. te A. (afspraak op persoon) is gedaan om extra prioriteit te geven aan eventuele meldingen, zodat er gezien de bijzondere omstandigheden waarin meldster verkeert, de melding juist kan worden ingeschat en alert en adequaat kan worden gereageerd."

2. Als bijlage bij haar reactie, zond de korpsbeheerder de Nationale ombudsman een afschrift van een rapportage van 28 mei 2002, op ambtseed opgemaakt door politieambtenaar R. van het regionale politiekorps Utrecht. In deze rapportage staat onder meer het volgende vermeld:

"Op 28 mei 2002 sprak ik met een persoon, die mij opgaf te zijn:

D., wijkchef en chef wijksecretariaat in het district (...) van de regiopolitie Utrecht.

Hij verklaarde:

(...)

Ik begrijp dat er in het park enige tijd extra toezicht is gehouden, doch dat dit na een veertien dagen weer is teruggebracht tot het normale toezicht van o.a. de wijkagent. De redenen daartoe was dat het weer betrekkelijk rustig was.

Het is gebruikelijk dat bij aangifte van strafbare feiten of extra overlast er gedurende een korte tijd meer toezicht wordt gehouden en dat dit wordt afgebouwd indien de overlast weer beheersbaar is.

Het is gebruikelijk dat er een afspraak op persoon wordt gemaakt indien daartoe aanleiding is. Een afspraak op persoon betekent dat er extra prioriteit wordt gegeven aan de melding die wordt gedaan door bepaalde personen, dan wel dat er gezien de bijzondere omstandigheden waarin de melder verkeert de melding juist kan worden ingeschat en er alerter en adequater kan worden gereageerd.

Deze verklaring werd in concept opgenomen en niet ondertekend."

D. verklaring betrokken ambtenaar Ve.

De betrokken buitengewoon opsporingsambtenaar Ve., werkzaam bij de Gemeentelijke Meldkamer Utrecht, onderdeel politie, verklaarde op 15 juli 2002 telefonisch onder meer het volgende tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman:

"Ik werk in oktober twee jaar als centraliste bij deze meldkamer. Mijn functie bestaat uit het aannemen van zowel 112-gesprekken als gesprekken die via het gewone 0900 politietelefoonnummer binnenkomen. Daarnaast zorg ik ervoor dat - wanneer dat nodig is - een politieauto ter plaatse gaat en verzorg ik de coördinatie tussen de surveillanceauto's en de meldkamer. Ik ben buitengewoon opsporingsambtenaar en heb geen politieopleiding gevolgd en ik heb geen straatervaring.

Ik kan me nog goed herinneren dat ik met mevrouw W. (verzoekster; N.o.) heb gesproken. Het was een onaangenaam gesprek. Zij belde het 112-nummer en toen ik haar telefoontje beantwoordde, begon ze meteen te eisen dat er onmiddellijk politie zou komen. Ik probeerde mevrouw W. te vragen wat er aan de hand was, maar ze begon als reactie op die vraag te vloeken en te tieren en te dreigen met een advocaat. Ik probeerde nog een keer achter haar adres te komen, en de reden waarom zij belde. Zij gaf daarop geen antwoord en was überhaupt slecht te verstaan. Uiteindelijk gaf mevrouw W. haar adres en

vertelde zij dat zij invalide is. Toen zij dat vertelde viel bij mij het kwartje en besepte ik dat dit te maken had met een eerder gesprek dat ik die avond had aangenomen. Dit was ook een 112-gesprek waarbij een buurtbewoner aangaf dat er in het (...)park een invalide vrouw moest zijn waarover de buurtbewoner had gesproken. Mevrouw W. schreeuwde tegen mij 'Ik ben een invalide vrouw, jullie moeten mij beschermen'. Ik kan mij niet herinneren dat zij heeft gezegd dat zij werd bedreigd. Waarmee zij werd bedreigd heeft zij in elk geval niet gezegd. Dat is iets waar ik altijd naar vraag omdat het voor mij belangrijk is dit te weten. Ik kan dit dan doorgeven aan de collega's die ik ter plaatse ga sturen.

Ik heb ruim tien minuten met mevrouw W. aan de telefoon gezeten. Het duurde denk ik, ruim vijf minuten voordat ik van haar genoeg informatie had gekregen om de link te leggen met het telefoontje met de buurtbewoner.

Mevrouw W. vond het onzin om te vertellen waarvoor zij belde. Zij heeft uiteindelijk de hoorn er op gelegd. Ik was absoluut niet degene die het gesprek beëindigde, dat wilde ik namelijk niet omdat ik mevrouw W. nog had willen zeggen dat ik een politieauto naar haar toe zou sturen. Ik heb die auto overigens wel gestuurd, maar dit dus niet meer aan haar kunnen meedelen.

Volgens mij heb ik haar na dit telefoongesprek niet meer aan de lijn gehad. Als zij zegt dat zij daarna gedurende ongeveer een half uur steeds weer opnieuw met het 112-nummer heeft gebeld, weet ik daar niets van en heb ik daar niets van gemerkt."

e. verklaring betrokken politieambtenaar v.

De betrokken wijkchef V. van het regionale politiekorps Utrecht verklaarde op 6 augustus 2002 onder meer het volgende tegenover twee medewerksters van het Bureau Nationale ombudsman:

"Ik heb de klacht van mevrouw W. behandeld. De brief van (11 oktober 2001; N.o.) (...) aan mevrouw W. heb ik opgesteld aan de hand van mijn bevindingen en is ondertekend door de heer Vi. Die brief is derhalve mijn rapportage over de klacht. Ik werk ongeveer 30 jaar bij de politie. Ik ben als wijkchef verantwoordelijk voor een bepaalde wijk in Utrecht en stuur daarbij een team van wijkagenten aan. Als leidinggevende was ik ook belast met het afhandelen van klachten. Ik heb daarvoor ook een opleiding gehad. Op dit moment is er één persoon binnen het bureau als klachtbehandelaar aangewezen.

In het kader van de afhandeling van de klacht van mevrouw W. ben ik meteen naar de meldkamer gelopen om de relevante gesprekken over te laten tapen op een bandje. Er staan drie gesprekken op het bandje: één gesprek tussen centraliste Ve. en de heer B., een gesprek van twee minuten later waarbij centraliste Ve. een auto ter plaatse stuurt en het gesprek van centraliste Ve. met mevrouw W.

Vervolgens heb ik een gesprek gevoerd met centraliste Ve. van de meldkamer (...). Dat gesprek verliep goed. Daarna heb ik mevrouw W. gesproken. Ik ben bij haar thuis geweest. Na een kwartier, waarin mevrouw W. alleen maar tegen mij schreeuwde, had ik de neiging om weg te lopen. Ik kon het geschreeuw niet doorbreken. Op een gegeven moment werd ze wat rustiger. Ze heeft toen ook uitgelegd dat ze door een ongeval gauw emotioneel reageert en dan niet uit haar woorden kan komen. Ik heb haar getracht uit te leggen hoe de meldkamer werkt. Ik heb gezegd dat ik me kon voorstellen dat een medewerker van de meldkamer onder de druk van binnenkomende meldingen geneigd kan zijn het gesprek te beëindigen met iemand die zeer emotioneel is en niet uit haar woorden kan komen. Ik heb haar ook diverse keren duidelijk gemaakt dat ik op het bandje, waarop haar gesprek met Ve. was opgenomen, had gehoord dat zij zelf het gesprek had beëindigd en niet Ve. Zij ontkende dat. Zij had de stellige overtuiging dat mevrouw Ve. het gesprek had beëindigd.

Mevrouw W. heeft niet naar het bandje met het opgenomen gesprek geluisterd. Naar mijn mening zou dat haar weer teveel emotioneren. Ik heb haar geprobeerd uit te leggen dat ze pas na een tijd zegt waarvoor ze belt, zodat centraliste Ve. dan pas de link kan leggen met de eerdere melding, die zij ook had aangenomen. Dat is overigens puur toeval. Zij vervolgde haar gesprek met mij met mededelingen over het betaalde 0900-nummer van de politie. Ik heb toen het gesprek over haar klacht beëindigd.

Ik heb uit de brief aan de Nationale ombudsman afgeleid dat mevrouw W. niet tevreden was over het gesprek met mij. Ik heb wel het een en ander kunnen uitleggen. Ik heb aangegeven dat centraliste Ve. tegen de heer B., die de eerste melding deed, had moeten zeggen dat zij een auto ter plaatse zou sturen. Mevrouw Ve. heeft in haar gesprek met mij ook toegegeven dat zij dat had moeten doen. Daarmee was misschien voorkomen dat bij mevrouw W. de indruk was ontstaan dat de politie niets met de melding had gedaan. Mevrouw W. heeft op dat punt dat ook gelijk gekregen. Ik heb niet met de betrokken politieambtenaren gesproken die bij mevrouw W. aan de deur zijn geweest, omdat de klacht zich richtte op het optreden van de meldkamer. Ik heb wel een gesprek gehad met de betrokken wijkagent. Uit een mutatie in het registratiesysteem blijkt dat politieambtenaren S. en T. bij mevrouw W. aan de deur zijn geweest. Ik overhandig u deze mutatie. De meldkamer zet in beginsel noodhulpauto's in bij acute meldingen. Mevrouw W. belde rond 23.00 uur. Op dat tijdstip wisselt de avonddienst met de nachtdienst. Er was dus even geen auto beschikbaar, zodat centraliste Ve. naar Amersfoort heeft gebeld voor het sturen van een auto. Voor de afhandeling van de melding maakt dat niets uit. Mevrouw W. begreep overigens niet waarom de melding niet in Amersfoort binnenkwam, maar in Utrecht. In de regio Utrecht is het zo geregeld dat 112-meldingen hier binnenkomen. De melding van mevrouw W. was strikt genomen geen 112-melding, omdat zij al thuis was en daar niet werd lastiggevallen. Het is echter niet zo dat in zo'n geval dan het gesprek om die reden wordt beëindigd.

Toen ik de klacht binnen kreeg heb ik deze in twee delen gesplitst. Het deel dat betrekking had op de meldkamer heb ik behandeld en de klacht over het optreden van de politie in A. is naar A. gestuurd."

F. reactie Verzoekster

In reactie op de door de politie naar voren gebrachte informatie, liet verzoekster op 23 oktober 2002 telefonisch onder meer weten dat zij niet in de gelegenheid was gesteld de geluidsband te beluisteren.

g. bandopname alarmcentrale 112

Op 6 augustus 2002 bezochten twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman het politiebureau Tolsteeg te Utrecht, alwaar zij te woord werden gestaan door klachtenbehandelaar V. van het regionale politiekorps Utrecht.

V. gaf aan dat hij de gesprekken tussen verzoekster en de 112-centraliste, het gesprek tussen een buurtbewoner van verzoekster, de heer B., en de 112-centraliste, alsmede een gesprek tussen de 112-centraliste en de politie Amersfoort, had gekopieerd van de 112-band naar een cassettebandje. V. stelde de beide medewerkers in de gelegenheid deze gesprekken op de band te beluisteren. Het hiernavolgende moge dienen als een zakelijke weergave van hetgeen de twee medewerkers van het Bureau Nationale op de geluidsband hebben gehoord:

In de eerste plaats was het gesprek tussen buurtbewoner B. en 112-centraliste Ve. te horen. B. gaf aan dat hij belde om te melden dat een groep brommerrijders een terreur uitoefende in het park dat tegenover zijn huis lag. Ve. liet weten dat dit geen spoedeisend geval was en dat B. het andere telefoonnummer van de politie diende te bellen. B. deelde vervolgens mee dat de jongens op brommers een invalide vrouw lastigvielen. Ve. vroeg vervolgens waar dit zich afspeelde, waarop B. zijn adres doorgaf en de straat waar het park zich bevond. B. stelde niet precies te weten wat er aan de hand was omdat hij niet durfde te gaan kijken, maar dat verzoekster naar hem een gebaar had gemaakt dat hij de politie moest bellen. Ve. bedankte B. vervolgens voor zijn melding en de verbinding werd verbroken.

Ve. belde vervolgens met een medewerker van het politiebureau in A., en vroeg of er politie kon worden gestuurd naar het park in A. omdat daar een invalide vrouw in een invalidenwagentje zou worden lastiggevalen. De medewerker zegde toe een politieauto ter plaatste te sturen.

Ten slotte volgde het gesprek tussen verzoekster en centraliste Ve. Te horen was dat verzoekster haar adres noemde en eiste dat er politie zou komen. Ve. vroeg verzoekster waarom zij precies belde. Verzoekster gaf aan dat dat al was doorgegeven en stelde dat zij hulp nodig had. Zij eiste opnieuw dat er politie zou komen, en dreigde met de inzet van

haar advocaat. Ve. vroeg opnieuw of verzoekster kon uitleggen wat er aan de hand was. Verzoekster raakte vervolgens overstuur en vroeg of Ve. soms wilde dat een invalide vrouw eerst overhoop werd gestoken. Daarna stelde ze dat een buurtbewoner voor haar de politie had gebeld, maar dat hij te horen had gekregen dat de melding niet voldoende urgent was om het alarmnummer 112 te bellen. Op de vraag van centraliste Ve. of verzoekster wilde proberen haar verhaal rustig te vertellen, antwoordde verzoekster, op een toon die aangaf dat zij behoorlijk overstuur was, dat zij lastig werd gevallen in het park en dat ze in een rolstoel zat. Daarna riep zij nog een aantal dingen die niet verstaanbaar waren. Ve. zei vervolgens: "Mevrouw als u zo schreeuwt...". Ve. maakte deze zin niet meer af; te horen was dat verzoekster op dat moment de verbinding verbrak.