



# Rapport

**Datum: 16 februari 2004**  
**Rapportnummer: 2004/053**

## Klacht

Verzoekers klagen erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden op 31 augustus 2001 tot drie keer toe heeft geweigerd om hun aangifte van diefstal c.q. verduistering op te nemen. Verzoekers hebben twee keer geprobeerd aangifte te doen op het politiebureau te Zevenaar, en vervolgens één keer op het politiebureau te Didam.

Verzoekers klagen er voorts over dat een ambtenaar van het politiebureau te Zevenaar van bovengenoemd korps hun op 31 augustus 2001 heeft geweigerd om mondeling een klacht in te dienen omtrent de weigering tot het opnemen van de aangifte, en hen ondanks herhaald verzoek niet in de gelegenheid heeft gesteld om hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

Verzoekers klagen er daarnaast over dat een ambtenaar van het politiebureau te Didam van bovengenoemd korps op 31 augustus 2001 bij de weigering tot het opnemen van een aangifte wél hun gegevens heeft opgenomen in de computer met het oog op een eventuele klacht die verzoekers zouden indienen.

Ook klagen verzoekers over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland Midden hun ter zake ingediende klacht van 4 september 2001 heeft behandeld.

Zij achten het met name onjuist dat de korpsbeheerder:

- hun klacht pas op 21 februari 2002 heeft afgehandeld, hen niet uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de vertraging en de reden daarvan, en ook niet heeft gereageerd op hun verzoeken om informatie van 1 en 19 december 2001;
- pas een termijn heeft genoemd waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld nadat verzoekers hadden meegedeeld dat zij de Nationale ombudsman hadden benaderd; en
- de klacht heeft afgedaan op grond van onjuiste feiten en argumenten, onder andere door aan te geven dat de betrokken politieambtenaren op het bureau van Zevenaar op 31 augustus 2001 onderzoek hadden verricht alvorens te besluiten de aangifte niet op te nemen.

Ten slotte klagen verzoekers over de wijze waarop de klachtbehandelaar van bovengenoemd korps één van hen op 14 januari 2002 telefonisch te woord heeft gestaan. Zij kregen de indruk dat de klachtbehandelaar hen niet geheel serieus nam, omdat hij verzoeker in reactie op de argumenten over de wijze waarop zijn klacht werd behandeld in het gelijk stelde zonder nader op die argumenten in te gaan.

## Beoordeling

## Algemeen

1. In de maand augustus 2001 werd tot tweemaal toe een geldbedrag van respectievelijk f 163,72 en f 85,79 van de Postbankrekening van verzoekers zoon afgeboekt door een telecombedrijf.

Verzoekers zoon had geen opdracht of toestemming gegeven voor deze overschrijvingen.

Verzoekers zoon informeerde schriftelijk bij de Postbank op welke wijze hij het geld zou kunnen terugkrijgen. In reactie hierop ontving verzoekers zoon op 17 augustus, respectievelijk 23 augustus 2001, een brief van de Postbank. Hierin stond dat de Postbank de bewuste overschrijvingen - als gevolg van een fout van het telecombedrijf - niet ongedaan kon maken. De Postbank had het bedrijf gevraagd om voor terugboeking zorg te dragen, doch terugbetaling zou enige tijd vergen.

Ook in een tweetal telefoongesprekken bevestigde de Postbank aan verzoekers zoon dat de Postbank - als gevolg van de wijze van overboeken door het telecombedrijf, namelijk via een bankrekening - de bedragen niet kon terugboeken. De Postbank had het telecombedrijf gevraagd om voor terugboeking zorg te dragen.

2. Op 31 augustus 2001 waren de bedragen nog niet teruggeboekt, en wendde verzoekers zoon zich tot het politiebureau te Zevenaar om aangifte te doen van diefstal c.q. verduistering van de geldbedragen. Hij werd niet in de gelegenheid gesteld om aangifte te doen van diefstal c.q. verduistering door het telecombedrijf. Later die dag vervoegde verzoeker zich met zijn zoon wederom aan het politiebureau te Zevenaar, maar werden zij evenmin in de gelegenheid gesteld om aangifte te doen van dit diefstal c.q. verduistering door het telecombedrijf.

Vervolgens wendden verzoeker en zijn zoon zich diezelfde dag tot het politiebureau te Didam. Ook hier kregen zij niet de gelegenheid om aangifte te doen. Wel heeft de politie te Didam die dag telefonisch contact gehad met een medewerker van de Postbank die mededeelde dat aan verzoeker was toegezegd dat wanneer het telecombedrijf het geld diezelfde dag niet retour zou zijn geboekt, de Postbank dit zelf zou doen ter garantstelling. Tevens zou er in de voorwaarden van de Postbank de strafbaarheid zijn uitgesloten met betrekking tot dit soort fouten.

In alle gevallen beriep de politie zich erop dat het hier om een civiele en niet een strafrechtelijke kwestie ging.

3.1. Verzoeker richtte zich op 4 september 2001 met een klacht over het politieoptreden tot de korpschef van het regionale politiekorps Gelderland-Midden.

3.2. De ontvangst van de klacht werd schriftelijk bevestigd in een brief van 13 september 2001.

3.3. Op 1 en op 19 december 2001 zond verzoeker een schriftelijk rappel naar de korpschef en informeerde hij naar de stand van zaken in de behandeling van zijn klacht.

Ook informeerde verzoeker een aantal malen telefonisch naar de stand van zaken.

4.1. Op 14 januari 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met de klacht dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden zijn klacht van 4 september 2001 niet tijdig had afgedaan, hem daarover niet tijdig had geïnformeerd en dat het korps niet adequaat had gereageerd op verzoeken om informatie daarover.

4.2. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker nam een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch contact op met het regionale politiekorps Gelderland-Midden met de vraag of in deze zaak een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld.

Daarbij werd van de zijde van de politie de toezegging gedaan dat verzoeker uiterlijk 25 februari 2002 een inhoudelijk antwoord op zijn klacht tegemoet kon zien.

5. Op 21 februari 2002 zond de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden verzoeker vervolgens een reactie op zijn klacht van 4 september 2001.

#### **I. Ten aanzien van de bejegening op de politiebureaus**

1.1. Verzoekers klagen erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden op 31 augustus 2001 tot drie keer toe heeft geweigerd om hun aangifte van diefstal c.q. verduistering op te nemen. Verzoekers hebben twee keer geprobeerd aangifte te doen op het politiebureau te Zevenaar, en vervolgens één keer op het politiebureau te Didam.

1.2. Zoals in Achtergrond onder 1. is aangegeven, geeft artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. Die bevoegdheid houdt een dienovereenkomstige aanspraak in, namelijk dat de aangifte wordt opgenomen. Zo bevat artikel 163 Sv de verplichting voor opsporingsambtenaren om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen. Deze plicht tot het opnemen van de aangifte staat los van de vraag of aan die aangifte verder vervolg zal worden gegeven.

Twijfel bij de betrokken politieambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. In het geval van dergelijke twijfel dient hij het over te laten aan de officier van justitie om ter zake een standpunt te bepalen en dat kenbaar te maken aan de persoon die aangifte deed. Voor betrokkene staat dan, in het geval van een besluit tot niet-vervolg, de mogelijkheid open van beklag bij het gerechtshof, ingevolge artikel 12 Sv. Een uitzondering op het voorgaande kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan

worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit.

1.3. De Nationale ombudsman acht weinig ruimte aanwezig voor een uitzondering op de verplichting om aangifte van strafbare feiten op te nemen. Dit heeft te maken met het feit dat toetsing door de voor opsporing verantwoordelijke instantie, het openbaar ministerie, bij voorbaat onmogelijk is als gebeurtenissen die mogelijk voor een strafrechtelijke afdoening in aanmerking komen, niet in een aangifte worden opgenomen.

1.4. Op grond van het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat niet zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel kon worden vastgesteld dat geen sprake is van een strafbaar feit, zodat geen aangifte behoeft te worden opgenomen.

De weigering meermalen op het politiebureau te Zevenaar om een aangifte op te nemen op grond van het argument dat het hier een civiele kwestie betrof, is dan ook niet juist.

Wel heeft de betrokken politieambtenaar te Didam op 31 augustus 2001 contact opgenomen met de Postbank en van een medewerker te horen gekregen dat de Postbank de lititgeuze bedragen die dag zelf zou overboeken aan verzoekers zoon, indien het telecombedrijf deze bedragen die dag niet zou terugboeken.

Daadwerkelijke terugstorting per ommegaande door het telecombedrijf en vervolgens door de Postbank had de betrokken ambtenaar tot de conclusie kunnen brengen dat de feiten niet te kwalificeren waren als een strafbaar feit. Verzuimd is echter om met verzoeker op dat moment een vervolgspraak te maken over de situatie dat zou blijken dat de Postbank zich niet aan de toezegging zou houden, dan wel dat de bedragen uiteindelijk niet door het telecombedrijf zouden zijn geretourneerd en de politie de zaak in ieder geval opnieuw had moeten beoordelen. Immers kan niet op voorhand worden gezegd dat - nog afgezien van het feit dat de Postbank wellicht wel haar civiele aansprakelijkheid, maar niet haar strafrechtelijke aansprakelijkheid kan uitsluiten - er in die situatie geen sprake zou zijn van een vermoeden van een strafbare gedraging als bijvoorbeeld verduistering door het telecombedrijf en op dat moment wel degelijk een aangifte had moeten worden opgenomen.

In die zin zijn de gedragingen van de betrokken politieambtenaren op de bureau's Zevenaar en Didam niet behoorlijk.

1.5. Verzoekers klagen er voorts over dat een ambtenaar van het politiebureau te Zevenaar van bovengenoemd korps hun op 31 augustus 2001 heeft geweigerd om mondeling een klacht in te dienen omtrent de weigering tot het opnemen van de aangifte, en hen ondanks herhaald verzoek niet in de gelegenheid heeft gesteld om hierover een hogere politiefunctaris te spreken.

1.6. In de artikelen 16 en 17 van de Klachtenregeling politieregio Gelderland Midden (zie Achtergrond onder 4) staat vermeld dat een klacht zowel mondeling als schriftelijk kan worden ingediend.

In artikel 17 is opgenomen, dat, wanneer een burger aan de balie een klacht kenbaar maakt, de aldaar aanwezige chef van dienst hem te woord staat. Indien hij en de klager direct tot een voldoende afhandeling middels informele bemiddeling van de klacht komen, vindt geen registratie plaats. Indien formele bemiddeling, dan wel formele behandeling van de klacht is gewenst, wordt de klacht door de chef van dienst op een door de korpschef vastgesteld formulier geregistreerd.

1.7. In de onderhavige situatie had verzoeker onmiskenbaar duidelijk gemaakt dat hij een klacht wilde indienen omtrent de weigering tot het opnemen van de aangifte. Verzoeker had eveneens herhaaldelijk gevraagd om hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

1.8. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoeker - gelet op de tekst van de eigen klachtenregeling van de regiopolitie Gelderland-Midden, maar ook overigens gezien de beginselen van een behoorlijke klachtbehandeling - zonder meer in de gelegenheid had moeten worden gesteld om mondeling zijn klacht in te dienen, die vervolgens had dienen te worden geregistreerd. Daartoe had hij in de gelegenheid moeten worden gesteld de aldaar aanwezige chef van dienst te spreken te krijgen.

Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

1.9. In zijn reactie van 10 september 2002 op verzoekers klacht gaf de beheerder van het regionale politiekorps te kennen, dat hij het begrijpelijk achtte dat de betrokken politiemedewerkers, die naar aanleiding van hun onderzoek hadden besloten om geen aangifte op te nemen, in deze situatie oordeelden dat het niet zinvol was een mondelinge klacht in behandeling te nemen, noch hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

De korpsbeheerder kan in dit standpunt, onder verwijzing naar wat hiervoor is opgemerkt, niet worden gevolgd. Dit geldt te meer, nu verzoeker juist een klacht wilde indienen vanwege het feit dat zijn aangifte niet werd opgenomen.

1.10. Verzoekers klagen er daarnaast over dat een ambtenaar van het politiebureau te Didam van bovengenoemd korps op 31 augustus 2001 bij de weigering tot het opnemen van een aangifte wél hun gegevens heeft opgenomen in de computer met het oog op een eventuele klacht die verzoekers zouden indienen.

1.11. In reactie op dit onderdeel van de klacht liet de korpsbeheerder weten dat de behandelend ambtenaar in Didam in het Bedrijfsprocessensysteem de persoonlijke

gegevens heeft genoteerd, met de bedoeling om de door hem verrichte handelingen vast te leggen. Het noteren van de persoonlijke gegevens van verzoekers gebeurde dus niet met het oog op een eventueel in te dienen klacht maar betrof een standaard procedure. Wel is het zo dat verzoekers later in het gesprek hadden aangegeven dat zij voornemens waren een klacht in te dienen. De behandelend ambtenaar heeft vervolgens foldermateriaal uitgereikt. Hiervan is melding gemaakt in het Bedrijfsprocessensysteem.

1.12. Ten aanzien van dit onderdeel van de klacht lopen de lezingen uiteen. Niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere.

Op dit punt moet de Nationale ombudsman zich derhalve onthouden van een oordeel.

## **2. Ten aanzien van de klachtbehandeling**

2.1. Ook klagen verzoekers over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland Midden hun ter zake ingediende klacht van 4 september 2001 heeft behandeld.

2.2. Verzoekers achten het in de eerste plaats onjuist dat de korpsbeheerder hun klacht pas op 21 februari 2002 heeft afgehandeld, hen niet uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de vertraging en de reden daarvan, en ook niet heeft gereageerd op hun verzoeken om informatie van 1 en 19 december 2001

2.3. In artikel 9 van de klachtenregeling politie-regio Gelderland-Midden is onder meer vermeld dat de formele behandeling van de klacht plaatsvindt binnen uiterlijk 12 weken, en dat, indien de afdoening niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, hiervan mededeling wordt gedaan aan de indiener van de klacht met opgaaf van redenen. Daarbij wordt tevens aangegeven binnen welke termijn alsnog afdoening valt te verwachten.

2.4. Verzoekers dienden hun klacht in op 4 september 2001. Pas op 21 februari 2002, dat wil zeggen na een behandelingstermijn van ruim 24 weken, ontvingen zij een reactie op hun klacht, terwijl zij bovendien tussentijds niet zijn geïnformeerd over de (redenen van de) ontstane vertraging, zelfs niet toen zij daartoe zelf het initiatief namen door telefonisch en schriftelijk te rappelleren. Aan verzoekers is - tot op het moment dat zij zich de eerste maal tot de Nationale ombudsman wendden - evenmin aangegeven binnen welke termijn afdoening van hun klacht te verwachten viel.

Deze gang van zaken verdient afkeuring.

De onderzochte gedraging is daarmee ook op dit punt niet behoorlijk.

2.5. Voorts achten zij het onjuist dat de korpsbeheerder pas een termijn heeft genoemd waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld nadat verzoekers hadden meegedeeld dat

zij de Nationale ombudsman hadden benaderd.

2.6. Hiervoor is onder 2.4. opgemerkt, dat aan verzoekers - tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden - niet is aangegeven binnen welke termijn afdoening van hun klacht te verwachten viel.

2.7. Onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 9 van de klachtenregeling Gelderland-Midden is deze gang van zaken niet juist en is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.8. Verzoekers stellen dat de korpsbeheerder de klacht heeft afgedaan op grond van onjuiste feiten en argumenten, onder andere door aan te geven dat de betrokken politieambtenaren op het bureau van Zevenaar op 31 augustus 2001 onderzoek hadden verricht alvorens te besluiten de aangifte niet op te nemen.

2.9. Hiervoor is vastgesteld dat op het politiebureau te Zevenaar, zonder dat daar enig onderzoek (bij bijvoorbeeld de Postbank) aan voorafging, tot tweemaal toe is geweigerd deze aangifte op te nemen, omdat geen sprake zou zijn van enig strafbaar feit, maar van een verschil van mening tussen verzoekers zoon en de Postbank.

2.10. Het is dan ook onjuist dat de korpsbeheerder in zijn antwoord van 21 februari 2002 aan verzoekers stelde dat de betrokken politiemedewerkers op het politiebureau te Zevenaar contact hadden gehad met de Postbank.

Ook in dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2.11. Ten slotte klagen verzoekers over de wijze waarop de klachtbehandelaar van bovengenoemd korps één van hen op 14 januari 2002 telefonisch te woord heeft gestaan. Zij kregen de indruk dat de klachtbehandelaar hen niet geheel serieus nam, omdat hij verzoeker in reactie op de argumenten over de wijze waarop zijn klacht werd behandeld in het gelijk stelde, zonder nader op die argumenten in te gaan.

2.12. Hoewel de zienswijze van betrokkenen op het bewuste telefoongesprek verschillend is, vertonen de verklaringen van enerzijds verzoeker D. en anderzijds politieambtenaar A. ook overeenkomsten wanneer wordt gekeken naar wat feitelijk zou zijn gezegd. Beiden geven aan dat politieambtenaar A. tegenover verzoeker had bevestigd dat de termijnen waren overschreden, en dat hij op de vraag wanneer de klacht wel afgehandeld zou worden geen antwoord kon geven, omdat het advies van de burgemeester van Zevenaar aan de korpsbeheerder nog niet ontvangen was. De heer A. had vervolgens niet willen ingaan op de inhoud van de klacht, waarna het gesprek vervolgens werd beëindigd.

2.13. Naast de overeenkomsten in de verklaringen ten aanzien van wat feitelijk zou zijn gezegd in het gesprek, lopen de lezingen van betrokkenen uiteen waar het betreft de subjectieve beleving van het incident. Verzoeker voelt zich onheus bejegend, terwijl



politieambtenaar A. van mening is, dat hij correct heeft opgetreden.

2.14. De Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is, en derhalve ook moeilijk toetsbaar.

Indien de Nationale ombudsman tot oordelen wordt geroepen, dient hij dit echter naar objectieve maatstaven te doen. Wanneer de verklaringen van betrokkenen in onderling verband en samenhang worden gezien, hecht de Nationale ombudsman meer waarde aan de zienswijze van verzoeker dan aan de zienswijze van de betrokken politieambtenaar. In dit verband is met name van belang dat verzoeker al lange tijd de afhandeling van zijn klacht afwachtte, en tot op het moment van het telefoongesprek op 14 januari 2002, ondanks een aantal rappels, op geen enkele wijze door de politie was geïnformeerd over de afhandeling van zijn klacht.

Van politieambtenaar A. had dan ook meer een actieve opstelling mogen worden verwacht in dit telefoongesprek. Hij had bijvoorbeeld een termijn kunnen noemen waarbinnen de klacht zou worden afgedaan, of hij had verzoeker de toezegging kunnen doen dat de politie hem zelf actief zou informeren over het verdere verloop van de behandeling van zijn klacht.

De Nationale ombudsman acht de lezing van verzoeker over het telefoongesprek meer aannemelijk en deelt zijn mening dat hij onheus is bejegend.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Midden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden (de burgemeester van Arnhem), is gegrond, terwijl geen oordeel wordt gegeven over het opnemen van gegevens in de computer.

De klacht over de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 18 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. en zijn zoon, de heer Da., te Didam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Midden en een klacht over de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden. Naar deze gedraging, die wat de eerste gedraging betreft wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden (de burgemeester van Arnhem), 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. Daarnaast werd de vier betrokken politieambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Twee betrokken ambtenaren maakten van deze gelegenheid geen gebruik. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Arnhem 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De beheerder van het regionale politiekorps GelderlandMidden deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. In de maand augustus 2001 werd tot tweemaal toe een geldbedrag van respectievelijk f 163,72 en f 85,79 van de Postbankrekening van verzoekers zoon afgeboekt door een telecombedrijf.

Verzoekers zoon had geen opdracht of toestemming gegeven voor deze overschrijvingen. Verzoekers zoon informeerde schriftelijk bij de Postbank op welke wijze hij het geld zou kunnen terugkrijgen. In reactie hierop ontving verzoekers zoon op 17 augustus, respectievelijk 23 augustus 2001, een brief van de Postbank. Hierin stond dat de Postbank de bewuste overschrijvingen - als gevolg van een fout van het telecombedrijf - niet ongedaan kon maken. De Postbank had het bedrijf gevraagd om voor terugboeking zorg te dragen.

Ook in een tweetal telefoongesprekken bevestigde de Postbank aan verzoekers zoon dat de Postbank - als gevolg van de wijze van overboeken door het telecombedrijf, namelijk via een bankrekening - de bedragen niet kon terugboeken. De Postbank had het telecombedrijf gevraagd om voor terugboeking zorg te dragen, en kon verder niets voor

verzoekers zoon doen.

2. Op 31 augustus 2001 waren de bedragen nog niet teruggeboekt, en wendde verzoekers zoon zich tot het politiebureau te Zevenaar om aangifte te doen van diefstal c.q. verduistering van de geldbedragen. Hij werd niet in de gelegenheid gesteld om aangifte te doen. Later die dag vervoegde verzoeker zich met zijn zoon aan het politiebureau te Zevenaar, maar werden zij evenmin in de gelegenheid gesteld om aangifte te doen.

Vervolgens wendden verzoeker en zijn zoon zich later die dag tot het politiebureau te Didam. Ook hier kregen zij niet de gelegenheid om aangifte te doen.

3.1. Verzoeker richtte zich op 4 september 2001 met een klacht over het politieoptreden tot de korpschef van het regionale politiekorps Gelderland Midden.

3.2. De ontvangst van de klacht werd schriftelijk bevestigd in een brief van 13 september 2001.

3.3. Op 1 en op 19 december 2001 zond verzoeker een schriftelijk rappel naar de korpschef en informeerde hij naar de stand van zaken in de behandeling van zijn klacht.

Ook informeerde verzoeker een aantal malen telefonisch naar de stand van zaken.

4.1. Op 14 januari 2002 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met de klacht dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden zijn klacht van 4 september 2001 niet tijdig had afgedaan, hem daarover niet tijdig had geïnformeerd en dat het korps niet adequaat had gereageerd op verzoeken om informatie daarover.

4.2. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker nam een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch contact op met het regionale politiekorps Gelderland-Midden met de vraag of in deze zaak een oplossing in het vooruitzicht kon worden gesteld.

Daarbij werd van de zijde van de politie de toezegging gedaan dat verzoeker uiterlijk 25 februari 2002 een inhoudelijk antwoord op zijn klacht tegemoet kon zien.

5. Op 21 februari 2002 zond de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden verzoeker vervolgens de volgende reactie op zijn klacht van 4 september 2001:

"...Op 4 september 2001 diende u een klacht in bij de korpschef van de regiopolitie Gelderland-Midden, welke op 5 september 2001 werd ontvangen.

U klaagt over een gedraging van één of meerdere medewerker(s) van de regiopolitie Gelderland-Midden. U klaagt er, kort gezegd, over dat u en/of uw zoon op 31 augustus 2001 vergeefs getracht heeft om aangifte te doen van diefstal op het politiebureau in

Zevenaar en later in Didam.

In deze afhandelingbrief zal ik eerst een relaas van de feiten en het klachtelement benoemen. Ik zal daarna een inhoudelijke beoordeling geven van de klacht en afsluiten met mijn conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht.

Zoals bepaald in de Klachtenregeling van de politieregio Gelderland-Midden is de districtschef gehoord en heb ik adviezen ingewonnen van de korpschef en de burgemeester van de gemeente Zevenaar.

Naar aanleiding van de aan mij uitgebrachte adviezen overweeg ik inzake uw klacht als volgt:

Relaas van de feiten:

Uit uw brief en het verslag van de klachtenfunctionaris blijkt het volgende:

Op 31 augustus 2001 te 9.00 uur kwam uw zoon aan het bureau te Zevenaar voor het doen van aangifte ter zake van diefstal of verduistering.

Uit zijn verklaring bleek dat van zijn postbankrekening op 8 augustus een bedrag van FL 85,79 was afgeschreven. Op 7 augustus was al een bedrag van FL 163,72 afgeschreven. Het geld was afgeschreven door Telfort BV middels een incasso, zonder dat uw zoon een (telefoon) abonnement bij Telfort had lopen.

Daarop werd door uw zoon een brief gestuurd naar de Postbank. Deze schreef terug dat Telfort BV zou worden verzocht het bedrag terug te storten. Terugbetaling zou echter enige tijd duren.

Bij het willen doen van deze aangifte overlegde uw zoon afschriften van genoemde brieven.

Op dat moment heeft de betrokken politiemedewerker contact gehad met de Postbank.

De medewerker van de Postbank vertelde diezelfde morgen nog contact met u gehad te hebben. Door de medewerker van de Postbank was toegezegd dat wanneer Telfort diezelfde dag het geld niet retour zou boeken, dat de Postbank dit dan zou doen ter garantstelling.

Tevens zou er in de voorwaarden van de Postbank de strafbaarheid uitgesloten zijn met betrekking tot dit soort duidelijke fouten, aldus deze medewerker van de Postbank.

Naar aanleiding van het bovenstaande werd aan uw zoon verteld dat er geen strafbaar feit gepleegd was maar dat het een civiele kwestie betrof.

Uw zoon dacht daar geheel anders over en verliet even later het bureau.

Even later kwam u met uw zoon terug naar het bureau te Zevenaar. U en uw zoon eisten vervolgens dat er een aangifte werd opgenomen van diefstal cq. verduistering door Telfort.

Op grond van het bovenstaande werd wederom geen aangifte opgenomen, waarop u aangaf dat u het niet daar mee eens was.

Later diezelfde ochtend zijn u en uw zoon naar het bureau van politie te Didam geweest. U wenste c.q. eiste ook hier dat er een aangifte van verduistering, dan wel diefstal zou worden opgenomen.

Ook hier werd aan u medegedeeld dat van een strafbaar feit geen sprake was daar het bestanddeel WEDERRECHTELIJKHEID en het bestanddeel WEGNEMEN niet te bewijzen viel(en).

Wederom werd geen aangifte opgenomen.

Het klachtelement:

U klaagt over het feit dat een **aangifte**, ter zake een diefstal van geld van de bankrekening van uw zoon door een (automatische) incasso, **niet werd opgenomen**.

Beoordeling van de klacht.

U heeft reeds bij het indienen van de klacht aangegeven geen prijs te stellen op een formele bemiddeling van de klacht, dan wel een bemiddelingsgesprek. Op meerdere momenten heeft u dit standpunt (schriftelijk) herhaald.

In de toelichting op de klachtenregeling van de Politieregeling Gelderland-Midden staat dat indien de formele bemiddeling niet slaagt of de klager daar geen prijs op stelt, dat de klacht dan tenslotte via de formele afhandeling schriftelijk door de korpsbeheerder zal worden afgedaan.

Alhoewel de klachtenregeling uitgaat van de formele bemiddeling, omdat dat vaker tot meer begrip en respect voor elkaar standpunt leidt en de ervaring leert dat veel klachten hierdoor ook op bevredigende wijze worden uitgesproken, kan de klacht dus worden afgehandeld zonder dat er sprake is van een formele bemiddeling.

Ten aanzien van het klachtelement:

Indien een burger aangifte wenst te doen van een strafbaar feit dient de politie in beginsel deze aangifte op te nemen.

"Artikel 161 Wetboek van Strafvordering (Sv) geeft ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. Die bevoegdheid houdt een dienovereenkomstige aanspraak in, namelijk dat de aangifte wordt opgenomen. Zo bevat artikel 163 Sv de verplichting voor opsporingsambtenaren om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen.

Deze plicht tot het opnemen van de aangifte staat los van de vraag of aan die aangifte verder vervolgd zal worden gegeven. Wanneer bij de politie aangifte wordt gedaan mag van haar worden verwacht dat zij deze aangifte opneemt op het moment dat deze wordt gedaan. Voor zover de feitelijke mogelijkheid daartoe op dat moment, objectief gezien, ontbreekt, dient degene die aangifte wenst te doen daartoe zo spoedig mogelijk alsnog de gelegenheid te krijgen.

Twijfel bij de betrokken politieambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. In het geval van dergelijke twijfel dient hij het over te laten aan de officier van justitie om ter zake een standpunt te bepalen en dat kenbaar te maken aan de persoon die aangifte deed. Voor betrokkene staat dan, in het geval van een besluit tot niet vervolging, de mogelijkheid open van beklag bij het gerechtshof, ingevolge artikel 12 Sv.

Een uitzondering op het voorgaande kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit.

Wanneer de politie die opvatting heeft, behoort zij in beginsel de ruimte te hebben om daarvan blijk te geven. Te allen tijde moet zij echter voorkomen dat in zo'n geval haar opvatting de inzet wordt van een discussie met de persoon die aangifte wenst te doen.

Dat is ook in het belang van de geloofwaardigheid van de politie."

(Uitspraak Nationale Ombudsman d.d. 14/05/2001 nr. 2001/139).

In casu ben ik van mening dat hier sprake is van bovengenoemde uitzondering. Uit de overlegde stukken bleek de betrokken medewerkers al direct dat hier slechts sprake was van een administratieve fout van zowel Telfort als de Postbank. Uit de brieven van de Postbank bleek ook al meteen dat men tot storting op de rekening van uw zoon over zou gaan. Uitsluitend de termijn bleek daarbij een probleem te zijn. Uit de verklaring van de betrokken ambtenaar blijkt dat hij op 31 augustus 2001 meteen de Postbank telefonisch benaderd heeft. Uit het telefoongesprek bleek dat de Postbank diezelfde ochtend in een telefoongesprek met u nog toegezegd had dat als het geld diezelfde dag niet teruggestort was, de Postbank dat zou doen ter garantstelling.

In artikel 310 Sr. ter zake diefstal en artikel 321 Sr. terzake verduistering worden een aantal bestanddelen genoemd die tot de strafbaarheid van het handelen leiden.

Bestanddelen die in beide artikelen terugkomen zijn wederrechtelijkheid, en opzet tot wegnemen. In casu oordeelden de ambtenaren dat van deze elementen geen sprake kon zijn en was voor hen toen zij de stukken zagen, en zeker toen zij de Postbank hadden gebeld, meteen zonder enige twijfel duidelijk dat hier geen sprake was van een strafbaar feit.

Het is niet zo dat de betrokken medewerkers op geen enkele wijze mee wilden werken aan het opnemen van de aangifte. De stukken zijn met uw zoon en in tweede instantie met u en uw zoon doorgenomen en er is contact opgenomen met de Postbank om de zaak toegelicht te krijgen. Eerst naar aanleiding van dit onderzoek werd besloten geen aangifte op te nemen.

Ik ben dan ook van mening dat terecht geen aangifte opgenomen is door de betrokken medewerkers. U en uw zoon zijn beiden door alle betrokken medewerkers op een correcte wijze behandeld.

Conclusie:

In verband met het bovenstaande acht ik de klacht ongegrond..."

6. Op 14 maart 2002 wendde verzoeker zich vervolgens opnieuw tot de Nationale ombudsman. Hij liet daarbij weten, dat zijn zoon tot op die datum nog geen reactie had ontvangen van het telecombedrijf.

B. Standpunt verzoeker(S)

1. Verzoekers klacht richtte zich in de eerste plaats tegen de (eerste) weigering in Zevenaar om de aangifte van zijn zoon wegens diefstal, c.q. verduistering op te nemen. Verzoeker achtte het met name onjuist dat de betreffende politiemedewerkster J. zonder enig nader onderzoek te verrichten, had geconcludeerd dat in dit geval geen sprake was van enig strafbaar feit, maar van een verschil van mening tussen verzoekers zoon en de Postbank. Zij had verzoekers zoon aangeraden een civiele procedure te beginnen, en hem hiertoe het adres van een rechtswinkel gegeven.

In het antwoord van de korpsbeheerder van 21 februari 2002 op verzoekers klacht stond vermeld dat er enig onderzoek was verricht voordat de politie tot weigering van het opnemen van de aangifte overging. Verzoeker bestreed dit. Er had geen nader onderzoek plaatsgevonden, en de medewerkster had geen contact opgenomen met de Postbank.

2. Vervolgens vervoegden verzoeker en zijn zoon zich - nu tezamen - wederom bij de politie te Zevenaar. Ook nu werd hen - zonder nader onderzoek - meegedeeld dat er geen

sprake was van een strafbaar feit, en werd geweigerd de aangifte op te nemen.

Toen verzoekers vervolgens op het politiebureau te Zevenaar een mondelinge klacht wensten in te dienen omtrent de weigering tot het opnemen van de aangifte werd hen dit geweigerd door politieambtenaar R. Ondanks herhaald verzoek werden verzoekers eveneens niet in de gelegenheid gesteld om hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

3. Verzoeker en zijn zoon wendden zich vervolgens tot het politiebureau te Didam om aangifte van diefstal, c.q. verduistering te laten opnemen. Hier werden zij te woord gestaan door politieambtenaar N. Deze stond hen correct te woord, maar weigerde eveneens om de aangifte op te nemen, overigens nadat hij telefonisch contact had opgenomen met de Postbank, die hem, zo deelde hij verzoekers mee, had meegedeeld dat de Postbank de bedragen, zo het telecombedrijf deze niet zou terugboeken, zelf die middag zou overboeken aan verzoekers zoon.

Verzoeker en zijn zoon volhardden desalniettemin in hun wens dat de aangifte werd opgenomen.

De heer N. wilde de aangifte niet opnemen omdat volgens hem geen sprake was van opzet, en betrokkene de tijd moest hebben om de gemaakte fouten te herstellen.

Vervolgens had de heer N. wel de gegevens van verzoekers opgenomen in de computer, volgens verzoeker met het oog op een eventuele klacht die verzoekers zouden indienen.

4. Verzoekers grieven over de wijze waarop de klacht van 4 september 2001 is afgedaan staan opgenomen in de klachtsamenvatting.

#### C. Standpunt beheerder van het regionale politiekorps Gelderland Midden

In een brief van 10 september 2002 gaf de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden de volgende reactie op de klacht:

"...Op 24 juli 2002 ontvingen wij uw brief waarin u ingaat op de klacht die u in behandeling heeft genomen met betrekking tot de heer D. en zijn zoon, de heer Da. U vraagt me erop in te gaan of de klacht al dan niet gegrond is. Hieronder zet ik mijn standpunt daarover uiteen aan de hand van de verschillende klachtelelementen die u in uw brief benoemt.

Allereerst gaat u in op het klachtelement niet opnemen van aangifte. De heer D. klaagt er - kort gezegd - over dat hij en/of zijn zoon op 31 augustus 2001 vergeefs getracht heeft om aangifte te doen van diefstal op het politiebureau in Zevenaar en later in Didam.

Indien een burger aangifte wenst te doen van een strafbaar feit dient de politie in beginsel deze aangifte op te nemen. Een uitzondering hierop kan alleen worden aangenomen in het



geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit. Uit de overlegde stukken van de heer Da. bleek de betrokken politiemedewerkers al direct dat hier slechts sprake was van een administratieve fout van zowel Telfort als de Postbank, en dat er dus geen sprake was van een strafbaar feit.

Op 21 februari 2002 heb ik de behandeling van de klacht van de heer D. schriftelijk afgerond. In deze brief van 21 februari heb ik mijn mening gegeven over het bovengenoemde klachtelement en deze ongegrond geacht om vermelde redenen.

Ten tweede gaat u in op het weigeren door de politiemedewerkers van het indienen van een mondelinge klacht m.b.t. het opnemen van de aangifte, en het niet in de gelegenheid stellen om hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

Het is niet zo dat de betrokken politiemedewerkers op geen enkele wijze mee wilden werken met de klager. De stukken zijn met de klager doorgenomen en er is contact opgenomen met de Postbank om de zaak toegelicht te krijgen. Naar aanleiding van dit onderzoek werd eerst besloten geen aangifte op te nemen. In een dergelijke situatie is het begrijpelijk dat zij oordeelden dat het niet zinvol was een mondelinge klacht in behandeling te nemen, noch hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

Ten derde gaat u erop in dat bij de weigering tot het opnemen van een aangifte wél de persoonlijke gegevens van de klager zijn opgenomen met het oog op een eventuele klacht.

Het opnemen van persoonlijke gegevens heeft in principe niets te maken met een eventuele klachtafhandeling. Politiemedewerkers verwerken in het Basis Processen Systeem dergelijke gegevens, ondermeer bedoeld om de door hen verrichte handelingen vast te leggen.

Vervolgens gaat u in op het overschrijden van termijnen. De klachtenregeling schrijft voor dat een klacht uiterlijk binnen twaalf weken dient te worden afgehandeld. De klacht is niet binnen de gestelde termijn afgedaan. De korpsbeheerder heeft de heer D. daarvan onvoldoende op de hoogte gebracht. Daarmee is dit klachtelement dan ook gegrond.

Op grond van de klachtenregeling dient de korpsbeheerder alvorens hij de klacht afdoet, het advies in te winnen van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden. De klacht is hiertoe voor advies verzonden naar de burgemeester van Zevenaar. Gebleken is dat door openstaande vacatures er een achterstand is opgelopen in de afhandeling van klachten. Tevens was er in betreffende periode een nieuwe burgemeester aangesteld die zich door het unithoofd van de politie te Zevenaar eerst volledig wilde laten informeren over de klachtenregeling, de klachtenprocedure en de afhandeling van deze klacht. De advisering van de burgemeester heeft hierdoor meer tijd

in beslag genomen dan gebruikelijk is. Op het moment dat de klager aangaf met de Nationale ombudsman in contact te zijn getreden, had ik het advies van de burgemeester van Zevenaar net ontvangen. Na ontvangst van het advies is de klacht binnen veertien dagen door mij afgehandeld. Gelet hierop acht ik dit klachtelement ongegrond gelet op het feit dat de vertraging niet aan mij te verwijten is.

U gaat er eveneens op in dat de klacht op grond van onjuiste feiten en argumenten is afgedaan. Bij de afhandeling van de klacht ben ik uitgegaan van de stukken zoals die zijn aangeleverd door onder meer de klachtenfunctionaris. Gelet hierop acht ik dit klachtelement ongegrond.

Ten slotte geeft de klager aan het gevoel te hebben niet serieus genomen te zijn geworden in een telefoongesprek met de regionaal klachtencoördinator. De betreffende ambtenaar kan zich het gesprek nog vaag herinneren. Klager gaf eerst aan dat de termijnen waren overschreden. De regionaal klachtencoördinator heeft dit bevestigd en zijn excuses aangeboden. Op de vraag wanneer de klacht wel afgehandeld zou worden kon hij geen antwoord geven, omdat het advies van de burgemeester van Zevenaar aan de korpsbeheerder nog niet ontvangen was. De heer D. wilde vervolgens ingaan op de inhoud van de klacht, waarna de regionaal klachtencoördinator antwoordde dat hij dat niet mocht omdat hij niet vooruit kon lopen op de beslissing van de korpsbeheerder. Hierna is het gesprek beëindigd. De regionaal klachtencoördinator heeft het gevoel het gesprek correct te hebben afgehandeld. Ik ben dan ook van mening dat dit klachtelement ongegrond is.

Concluderend ben ik van mening dat het klachtelement **overschrijden van termijnen** gegrond is. De andere klachtelelementen acht ik ongegrond..."

#### D. Standpunt Betrokken politieambtenaren

1. Op 11 september 2002 ontving de Nationale van betrokken politieambtenaar N. van het regionale politiekorps Gelderland-Midden de volgende reactie op de klacht:

"...Naar aanleiding van uw schrijven met betrekking tot een klacht gedaan door de heer D., en uw verzoek om commentaar reageer ik.

Allereerst wil ik kwijt dat het feit nu ongeveer 1 jaar geleden is, en ik herinner mij dat er inderdaad iemand aan het bureau geweest is die aangifte wenste te doen van een niet strafbaar feit.

Na het lezen van de klacht kan ik u vertellen dat op vrijdag 31 augustus 2001 omstreeks 10.15 uur een jongeman samen met, naar later bleek, zijn vader aan het politiebureau te Didam verscheen. Zij gaven aan aangifte te willen doen van diefstal dan wel verduistering. Ik heb daarop de feiten van beiden aangehoord. Ik begreep uit hun verhaal dat de zoon een rekening heeft bij de Postbank en dat er door Telfort bv. ten onrechte een bedrag afgeschreven was. Zij lieten mij daarbij enkele rekening afschriften zien. Op de vraag of er

geen zakelijke overeenkomst tussen Telfort en de zoon bestond antwoorden zij ontkennend. Daarop gevraagd of zij contact hadden gehad met de Postbank.

Dit bleek het geval en daarbij zouden de overschrijven berusten op een kennelijke fout. Echter volgens de heer D. had het inmiddels lang genoeg geduurd eer deze kennelijke fout hersteld was. En daarom wenste hij aangifte te doen, zeg maar gerust eiste aangifte te doen van dit feit.

Om verdere opheldering te verkrijgen en mogelijk een ingang bij de Postbank om daarnaar te verwijzen heb ik daarop telefonisch contact opgenomen met de Postbank en gesproken met een man waar de heer Da. ook contact mee had gehad. Ik kan mij die naam niet herinneren. Ik weet wel dat ik de naam van de heer D. gehad heb, en ik heb die betreffende man aan de telefoon gehad. Deze medewerker was bekend met het probleem van de heer Da. en erkende dat er geld afgeschreven was van de rekening. Hij had de heer Da. vanmorgen ook al aan de telefoon gehad en had al met hem afgesproken dat Telfort gesommeerd zou worden het abusievelijk afgeschreven bedrag die dag terug te storten. De medewerker had tevens toegezegd dat hij er persoonlijk op toe zou zien dat wanneer Telfort in gebreke zou blijven, de Postbank zelf het bedrag als schadeloosstelling terug zou storten.

Daarop getracht meerdere malen uit te leggen dat er naar mijn idee geen sprake was van een strafbaar feit, dan wel dat de wederrechtelijkheid niet aanwezig dan wel mogelijk niet te bewijzen was. Ook nog gevraagd of hen bekend was dat in de voorwaarden van de Postbank hierover mogelijk regels en voorwaarden gesteld zijn. Daarop konden zij geen antwoord geven. Echter naar aanleiding van de feiten weergegeven door de heer D. en diens zoon bleek mij dat er duidelijk geen sprake was van enig strafbaar feit. Ik begreep meer dat men moeite had met de tijdsduur om de kennelijke fout te herstellen.

Ik heb meerdere malen uitvoerig getracht uit te leggen waarom het doen van aangifte geen zin zou hebben, en ik daarom deze aangifte ook niet zou opnemen. Ik vind het jammer dat ik daarin niet geslaagd ben, en heb nu de indruk dat de heer D. kennelijk er veel heil in ziet om allerlei mensen met zijn klacht te belasten. Ik hoop maar voor hem dat er ooit een dag komt dat hij begrijpt waarom op deze wijze behandeld is. Het was niet de onbereidwilligheid, maar de feiten die mij deden besluiten geen aangifte op te nemen, en de heer D. ten civiele te verwijzen.

Zij nog vermeld dat vlak voor men het bureau wilde verlaten mij mededeelde dat de politie in Zevenaar ook al niet bereid was om een aangifte op te nemen, kennelijk om dezelfde reden. Het is de naar later bleek, twee collega's van Zevenaar en mij dus niet gelukt duidelijk te maken waarom geen aangifte opgenomen werd. Kennelijk wil de heer D. het niet begrijpen. Ik heb daarop met toestemming van de zoon van de heer D. zijn naam genoteerd alsmede de bedragen die abusievelijk afgeschreven waren. Ik noteerde deze gegevens om bij een eventuele bemiddeling over de juiste gegevens te kunnen

beschikken. Ik had verwacht dat wanneer de Postbank in gebreke zou blijven dat men wel weer contact met mij, of mijn collega's zou opnemen. Daarom zijn de gegevens als achtergrond informatie genoteerd. De heer Da. heeft geen contact meer opgenomen en ik ging er dan ook vanuit dat de Postbank zijn afspraken nagekomen was, en dat de kennelijke fout weer hersteld was. Ik hoorde, op het moment dat zij het pand verlieten, dat men een formele klacht in wilde dienen. Ik heb hen daarvoor een folder uitgereikt met daarop de klachtenprocedure..."

2. In een brief van 13 oktober 2002 gaf betrokken politieambtenaar J. van het regionale politiekorps Gelderland-Midden de volgende reactie op de klacht:

"...Hierbij deel ik u mede dat ik uw schrijven naar aanleiding van de klacht van de heer D. heb ontvangen.

Daar het feit al meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, kan ik mij de precieze toedracht niet herinneren.

Ik kan mij wel herinneren dat er een jongeman op het bureau te Zevenaar kwam die aangifte wilde doen.

Ik ben vervolgens met deze man, naar later bleek de heer Da. naar een zgn. aangiftekamer gegaan.

Daar deelde de heer Da. mij mede dat hij een geschil met de Postbank had over het eventueel onrechtmatig afschrijven van geld van zijn rekening. Telfort had geld van zijn rekening afgeschreven terwijl Da. geen zakelijke overeenkomst met Telfort had.

Hierbij liet de heer Da. mij rekeningafschriften van de Postbank zien waarop stond dat er inderdaad geld door Telfort afgeschreven was.

De heer Da. deelde mij mede al contact met de Postbank gehad te hebben. Hier was hem toegezegd dat de fout hersteld zou worden, echter dit was tot op heden niet gebeurd. Echter de tijd die de heer Da. aan de Postbank gegeven had was vrij kort. Hierop heb ik aan de heer Da. gevraagd of hij vanmorgen al contact met de Postbank had gehad. Dit was niet het geval. Omdat ik van mening was (en ben) dat er van een strafbaar feit geen sprake was, maar dat het een civiele kwestie betrof heb ik geen aangifte, zoals de heer Da. wilde, opgenomen.

Dit heb ik hem ook uitgelegd. Het is mogelijk dat ik het adres van een rechtswinkel aan de heer Da. gegeven heb in verband met het opstarten van een civiele procedure, dit kan ik mij echter niet herinneren.

Hierna heeft Da. het bureau verlaten.

Later die dag kwam de heer Da. wederom op het bureau in Zevenaar met naar later bleek, zijn vader. Vader was het niet eens met de beslissing om geen aangifte op te nemen en wenste dat er alsnog een aangifte opgenomen werd ter zake van diefstal. Hierop heeft de dagcoördinator van die dag de zaak overgenomen..."

3. De twee andere betrokken politieambtenaren, A.(de klachtbehandelaar) en R. (de ambtenaar die hen bij het tweede bezoek in Zevenaar te woord heeft gestaan), gaven geen reactie op de klacht.

#### E. Reactie verzoeker

1. In een brief van 23 oktober 2002 gaf verzoeker een uitgebreide en gemotiveerde reactie op de standpunten van de beheerder van het regionale politiekorps en op de reacties van de twee betrokken ambtenaren. Hij handhaafde hierbij zijn eerder weergegeven standpunten.

Voor zover voor de behandeling van zijn klacht van belang, is verzoekers reactie hierna (zakelijk samengevat) weergegeven onder F.1.

2. Voorts gaf verzoeker in zijn brief van 23 oktober 2002 de volgende weergave van het telefoongesprek dat hij op 14 januari 2002 voerde met klachtbehandelaar A.:

*"...De hr A. deelde mij mee dat mijn klacht bij de gemeente Zevenaar lag voor advies. Hij kon mij niet meedelen hoelang de afhandeling van onze klacht nog zou duren, aangezien men geen invloed had op de tijd die de gemeente Zevenaar zou nemen om advies uit te brengen.*

Ik heb hem daarop aangesproken op het feit dat volgens de klachtenregeling van de politie Gelderland Midden er in principe binnen 12 weken uitspraak moet worden gedaan. Zijn reactie op mijn opmerking was: "Daar heeft u gelijk in".

Volgens hem was dat in dit geval niet mogelijk omdat wij om een formele behandeling van onze klacht gevraagd hadden en deze moest voor advies bij de gemeente Zevenaar worden voorgelegd.

Ik wil hierbij nadrukkelijk opmerken dat de 12 weken periode juist voor een formele klachtafhandeling staat.

Daarna heb ik hem aangegeven dat wij, indien de 12 weken niet werden gehaald, geïnformeerd dienden te worden, volgens de eerder genoemde klachtenregeling van de politie Gelderland Midden.

De reactie van de heer A.: "Daar heeft u gelijk in".

Vervolgens heb ik meegedeeld dat ik op 1 en 19 december 2001, reeds schriftelijk heb gevraagd waarom onze klacht nog niet afgehandeld was en dat ik daarop geen enkele reactie heb gehad en dat dat niet overeenkomstig de klachtenregeling van de politie Gelderland Midden is. Reactie van de hr. A.: "Daar heeft u gelijk in".

Verder deelde hij mij mee dat men een aantal malen de gemeente had gevraagd om op een tijdige afhandeling van het advies bij mijn klacht, maar dat men daarop verder geen invloed had.

Verder merkte hij op dat het bij een formele klachtenbehandeling gebruikelijk was dat men advies vroeg aan de gemeente en dat men daarop v.w.b. de tijdige afhandeling geen invloed had met daarbij de toevoeging: "U wilde immers een formele klachten behandeling".

*Op mijn vraag bij wie ik bij de gemeente Zevenaar kon informeren waarom de afhandeling van mijn klacht nog niet was afgerond zei hij: Wij corresponderen altijd met de burgemeester..."*

Verzoeker vond het niet voorstelbaar dat het hiervoor weergegeven gesprek door de politie Gelderland-Midden werd bestempeld als een correcte wijze van communiceren. Verzoeker noemde deze wijze van communiceren denigrerend, laatdunkend en arrogant, en absoluut niet in overeenstemming met fatsoenlijke omgangsvormen. De heer A. had verzoeker overigens in het geheel geen excuus had aangeboden voor het overschrijden van termijnen. Het gesprek ademde een sfeer uit van absolute onwil om verzoeker op een fatsoenlijke en behoorlijke manier te woord te staan, en de heer A. wenste in het geheel geen informatie te verstrekken.

#### F. Reactie beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden

1. Mede naar aanleiding van verzoekers reactie van 23 oktober 2002 zond de substituut-ombudsman de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Midden op 6 december 2002 de volgende brief:

"...Met betrekking tot het onderzoek inzake de klacht van de heer D. te Didam, verzoek ik u binnen vier weken uw reactie kenbaar te maken op hetgeen verzoeker als commentaar naar voren heeft gebracht op uw brief aan de Nationale ombudsman van 10 september 2002.

De brief van verzoeker van 23 oktober 2002 met bijlagen, waarin dit commentaar is vervat, treft u daartoe bijgaand in fotokopie aan. Ter informatie treft u ook in afschrift de reactie aan van de betrokken politieambtenaren J. en N., die de Nationale ombudsman in het kader van deze klacht ontving. De heer A. en de heer R. hebben niet op de klacht gereageerd.

Met betrekking tot de afzonderlijke klachtonderdelen verzoek ik u tevens, onder verwijzing naar verzoekers brief, de volgende informatie te verstrekken:

1. Verzoekers klagen erover dat het regionale politiekorps Gelderland-Midden op 31 augustus 2001 tot drie keer toe heeft geweigerd om hun aangifte van diefstal c.q. verduistering op te nemen. Verzoekers hebben twee keer geprobeerd aangifte te doen op het politiebureau te Zevenaar, en vervolgens één keer op het politiebureau te Didam.

Graag verneem ik, welk onderzoek in Zevenaar heeft plaatsgevonden naar aanleiding van het eerste bezoek van verzoekers zoon aan het politiebureau, en naar aanleiding van het tweede bezoek, nu van verzoeker en zijn zoon, aan dit bureau.

2. Verzoekers klagen er voorts over dat een ambtenaar van het politiebureau te Zevenaar van bovengenoemd korps hun op 31 augustus 2001 heeft geweigerd om mondeling een klacht in te dienen omtrent de weigering tot het opnemen van de aangifte, en hen ondanks herhaald verzoek niet in de gelegenheid heeft gesteld om hierover een hogere politiefunctionaris te spreken.

In uw antwoord geeft u aan, dat het op het politiebureau Zevenaar niet zinvol werd geacht om verzoeker een mondelinge klacht te laten indienen, of om hem in de gelegenheid te stellen een hogere politiefunctionaris te spreken. De reden hiervoor was, dat uit het onderzoek van de politie (doornemen van de stukken, contact opnemen met de Postbank) naar voren was gekomen dat er geen reden was om de aangifte op te nemen. Verzoeker bestrijdt dat een dergelijk onderzoek heeft plaatsgevonden, en uit de reactie van betrokken politieambtenaar J., waarnaar ik u verwijs, komt evenmin naar voren dat op het bureau te Zevenaar contact is opgenomen met de Postbank.

Graag vraag ik u om dit onderdeel van de klacht met inachtneming van het voorgaande nogmaals kritisch te bezien.

3. Verzoekers klagen er daarnaast over dat een ambtenaar van het politiebureau te Didam van bovengenoemd korps op 31 augustus 2001 bij de weigering tot het opnemen van een aangifte wél hun gegevens heeft opgenomen in de computer met het oog op een eventuele klacht die verzoekers zouden indienen.

Verzoeker geeft in zijn brief van 23 oktober 2002 gemotiveerd aan, dat de heer N. zijn gegevens had genoteerd met het oog op een eventuele klacht die verzoeker zou indienen. Graag verzoek ik u ook op dit klachtonderdeel nader in te gaan.

4. Ook klagen verzoekers over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland Midden hun ter zake ingediende klacht van 4 september 2001 heeft behandeld.

Zij achten het met name onjuist dat de korpsbeheerder:

- hun klacht pas op 21 februari 2002 heeft afgehandeld, hen niet uit eigen beweging heeft geïnformeerd over de vertraging en de reden daarvan, en ook niet heeft gereageerd op hun verzoeken om informatie van 1 en 19 december 2001;

- pas een termijn heeft genoemd waarbinnen de klacht zou worden afgehandeld nadat verzoekers hadden meegedeeld dat zij de Nationale ombudsman hadden benaderd; en

- de klacht heeft afgedaan op grond van onjuiste feiten en argumenten, onder andere door aan te geven dat de betrokken politieambtenaren op het bureau van Zevenaar op 31 augustus 2001 onderzoek hadden verricht alvorens te besluiten de aangifte niet op te nemen.

In dit verband zou ik graag vernemen hoe het gestelde in uw brief van 10 september 2002 over de vertraging die in de klachtbehandeling is ontstaan door het aantreden van de nieuwe burgemeester van Zevenaar zich verhoudt tot verzoekers stelling dat deze burgemeester reeds drieëneenhalve maand in functie was op het moment dat verzoeker zijn klacht indiende.

5. Ten slotte klagen verzoekers over de wijze waarop de klachtbehandelaar van bovengenoemd korps één van hen op 14 januari 2002 telefonisch te woord heeft gestaan. Zij kregen de indruk dat de klachtbehandelaar hen niet geheel serieus nam, omdat hij verzoeker in reactie op de argumenten over de wijze waarop zijn klacht werd behandeld in het gelijk stelde zonder nader op die argumenten in te gaan.

Onder verwijzing naar de weergave die verzoeker in zijn brief van 23 oktober 2002 geeft van dit telefoongesprek verzoek ik u dit onderdeel van de klacht nogmaals te bezien..."

2. Op deze brief werd - ondanks herhaald rappel - geen reactie ontvangen, waarna de substituut-ombudsman de korpsbeheerder op 2 mei 2003 de volgende brief zond:

"...In verband met het onderzoek naar de klacht van de heer D. te Didam vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Op 24 juli 2002 werd het onderzoek naar deze klacht geopend. U werd daarvan bij brief van gelijke datum op de hoogte gesteld, en verzocht binnen vier weken op de klacht te reageren.

Nadat de behandelend medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, mevrouw B., verschillende keren had gerappelleerd, werd uw (op 10 september 2002 gedateerde) reactie op de klacht van de heer D. op 1 oktober 2002 op het Bureau Nationale ombudsman ontvangen.

Deze reactie werd op 11 oktober 2002 voorgelegd aan verzoeker, met het verzoek daarop desgevraagd te reageren. Verzoeker zond daarop op 23 oktober 2002 een uitgebreide en



gemotiveerde reactie.

In een brief van 6 december 2002 - die ik ter informatie in afschrift bijvoeg - werd u verzocht binnen vier weken uw reactie kenbaar te maken op hetgeen verzoeker als commentaar naar voren had gebracht op uw brief aan de Nationale ombudsman.

Met betrekking tot de afzonderlijke klachtonderdelen werd u verzocht om tevens, onder verwijzing naar verzoekers brief, op een aantal punten specifieke informatie te verstrekken.

Mevrouw B. heeft op 14 januari 2003 telefonisch contact opgenomen met de toenmalige contactambtenaar van het politiekorps Gelderland-Midden, de heer A., omdat nog geen reactie was ontvangen. De heer A. verzocht om uitstel voor de beantwoording van de brief tot 10 februari 2003. Dit uitstel werd verleend.

Op 19 februari 2003 was nog steeds geen reactie ontvangen, reden waarom mevrouw B. telefonisch contact opnam met de huidige contactambtenaar van het korps, de heer S. Deze liet haar weten niet inhoudelijk van deze zaak op de hoogte te zijn, maar deelde mee dat hij zou zorgdragen voor een reactie vóór 3 maart 2003.

Op 3 maart 2003 liet de heer S. mevrouw B. telefonisch weten, dat hij inmiddels een aantal stukken "uit de lijn" had ontvangen, maar dat hierin niet inhoudelijk werd ingegaan op de in de brief van 6 december 2002 gestelde vragen. Mevrouw B. liet hem bij die gelegenheid weten dat van de korpsbeheerder wel een nadere inhoudelijke reactie werd verwacht op deze brief. Op 25 maart 2003 liet de heer S. haar vervolgens weten, dat hij onvoldoende medewerking kreeg van de medewerkers in de politieorganisatie om een adequate reactie op de brief van 6 december 2002 te kunnen geven.

Op 28 maart 2003 is vervolgens een rappelbrief aan de korpsbeheerder gezonden, met het verzoek om uiterlijk binnen tien dagen te reageren.

Naar aanleiding van deze brief nam de heer S. op 10 april 2003 telefonisch contact op met mevrouw B.. Hij deelde haar mee dat de intern klachtbehandelaar, de heer K., weigert om nadere informatie te verstrekken, omdat hij van mening is dat de beantwoording in afdoende mate heeft plaatsgevonden.

Onder verwijzing naar mijn brief van 6 december 2002, en de daarbij gevoegde brief van verzoeker van 23 oktober 2002, laat ik weten dat ik het daar niet mee eens ben. Ik verzoek u dan ook er persoonlijk voor zorg te dragen dat de gevraagde informatie binnen een termijn van drie weken wordt ontvangen, zodat het onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgerond..."

3. In een brief van 6 juni 2003 reageerde de korpsbeheerder als volgt:

"...Met excuses voor de vertraging beantwoord ik hierdoor uw brief van 6 december 2002 Puntsgewijs zal ik door de u geformuleerde vragen beantwoorden.

#### Vraag 1 en vraag 2

De behandelend ambtenaar die destijds de heer Da. de eerste keer in Zevenaar te woord heeft gestaan weet niet (meer) met zekerheid of zij degene is die gebeld heeft met de Postbank. In ieder geval heeft de heer Da. zelf aangegeven dat hij van de Postbank bevestigd had gekregen dat het geld teruggestort zou worden. Mede vanwege het feit dat het geld teruggestort zou worden is er besloten geen aangifte op te nemen. Voor het overige verwijs ik u naar mijn brief van 10 september 2002.

#### Vraag 3

De behandelend ambtenaar in Didam heeft in het Bedrijfsprocessensysteem de persoonlijke gegevens genoteerd bedoeld om de door hem verrichte handelingen vast te leggen Het noteren van de persoonlijke gegevens van de heren D. gebeurde dus niet met het oog op een eventueel in te dienen klacht maar betrof een standaard procedure. Wel is het zo dat later in het gesprek de heren D. hebben aangegeven dat zij voornemens waren een klacht in te dienen. De behandelend ambtenaar heeft foldermateriaal uitgereikt. Hiervan is melding gemaakt in het Bedrijfsprocessensysteem.

#### Vraag 4

Op deze vraag kan ik geen antwoord geven. Voor mij is niet inzichtelijk wat het werkaanbod was van de burgemeester in Zevenaar. Desgevraagd is er van de zijde van de gemeente Zevenaar aangegeven dat het advies in de klacht van D. op zich heeft laten wachten doordat er een nieuwe burgemeester was benoemd.

#### Vraag 5

Voor de beantwoording van deze vraag verwijs ik u naar mijn brief van 10 september 2002. De regionaal klachtencoördinator heeft aangegeven dat de termijnen waren overschreden.

Daarvoor behoefde hij niet de argumenten van de heer D. af te wachten..."

#### E. NADERE Reactie verzoeker

In reactie op de brief van de korpsbeheerder van 6 juni 2003 liet verzoeker - onder verwijzing naar zijn eerdere brieven - weten zijn eerdere standpunten onverkort te handhaven. Voorts sprak hij zijn irritatie uit over de wijze waarop het politiekorps Gelderland-Midden zich had opgesteld tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman.

Verzoeker was van mening dat de politie de procedure zeer had getraineed, en liet weten dat zijn vertrouwen in de politie inmiddels tot het nulpunt was gedaald.

## **Achtergrond**

### 1. Wetboek van Strafvordering

#### 1.1. Artikel 163, vijfde lid:

"5. Tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in de artikelen 160 en 161, zijn de opsporingsambtenaren (...) verplicht."

#### 1.2. Artikel 12, eerste lid:

"Wordt een strafbaar feit niet vervolgd of de vervolging niet voortgezet, dan kan de rechtstreeks belanghebbende daarover schriftelijk beklag doen bij het gerechtshof, binnen het rechtsgebied waarvan de beslissing tot niet vervolging of niet verdere vervolging is genomen. (...)"

### 2. Wetboek van Strafrecht

#### 2.1. Artikel 310:

"Hij die enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort wegneemt, met het oogmerk om het zich wederrechtelijk toe te eigenen, wordt, als schuldig aan diefstal, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vierde categorie."

#### 2.2. Artikel 321:

"Hij die opzettelijk enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort en dat hij anders dan door misdrijf onder zich heeft, wederrechtelijk zich toeëigent, wordt, als schuldig aan verduistering, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren of geldboete van de vijfde categorie."

### 3. Opnemen aangifte

3.1. Artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) geeft ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. Die bevoegdheid houdt een dienovereenkomstige aanspraak in, namelijk dat de aangifte wordt opgenomen. Zo bevat artikel 163 Sv de verplichting voor opsporingsambtenaren om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen.

Deze plicht tot het opnemen van de aangifte staat los van de vraag of aan die aangifte verder vervolg zal worden gegeven. Wanneer bij de politie aangifte wordt gedaan mag van haar worden verwacht dat zij deze aangifte opneemt op het moment dat deze wordt gedaan. Voorzover de feitelijke mogelijkheid daartoe op dat moment, objectief bezien, ontbreekt, dient degene die aangifte wenst te doen daartoe zo spoedig mogelijk alsnog de gelegenheid te krijgen.

3.2. Twijfel bij de betrokken politieambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. In het geval van dergelijke twijfel dient hij het over te laten aan de officier van justitie om ter zake een standpunt te bepalen en dat kenbaar te maken aan de persoon die aangifte deed. Voor betrokkene staat dan, in het geval van een besluit tot niet vervolging, de mogelijkheid open van beklag bij het gerechtshof, ingevolge artikel 12 Sv.

3.3. Een uitzondering op het voorgaande kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit. Wanneer de politie die opvatting heeft, behoort zij in beginsel de ruimte te hebben om daarvan blijk te geven. Te allen tijde moet zij echter voorkomen dat in zo'n geval haar opvatting de inzet wordt van een discussie met de persoon die aangifte wenst te doen. Dat is ook in het belang van de geloofwaardigheid van de politie.

#### 4. Klachtenregeling politieregio Gelderland-Midden

##### Artikel 9:

##### Termijnen

1. De afronding van de formele bemiddeling van de klacht vindt plaats binnen 5 weken.
2. De formele behandeling van de klacht vindt plaats binnen 8 weken en binnen 12 weken bij inschakelen van de klachtencommissie door de korpsbeheerder.
3. Indien de afdoening niet binnen de hiervoor genoemde termijnen kan plaatsvinden, wordt hiervan mededeling aan de indiener van de klacht en de betrokken ambtenaar gedaan met opgaaf van redenen. Daarbij wordt tevens aangegeven binnen welke termijn alsnog afdoening te verwachten valt.

##### Artikel 12:

##### Wijze van indiening

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend, doch enkel de schriftelijke klachten worden geregistreerd als klacht.

(...)

Artikel 16:

Plaats van indiening

1. Een klacht kan mondeling worden ingediend op straat, per telefoon of aan de balie bij de chef van dienst.

2. Indien de mondelinge klacht op straat of per telefoon niet direct naar tevredenheid van klager kan worden afgedaan, wordt klager naar de chef van dienst aan de balie van het dichtstbijzijnde bureau verwezen.

Artikel 17:

Mondelinge indiening aan de balie bij de chef van dienst.

1. Wanneer een burger aan de balie een klacht kenbaar maakt, staat de aldaar aanwezige chef van dienst hem te woord. Indien hij en de klager direct tot een voldoende afhandeling middels informele bemiddeling van de klacht komen, vindt geen registratie plaats.

2. Indien formele bemiddeling, dan wel formele behandeling van de klacht is gewenst, wordt de klacht door de chef van dienst op een door de korpschef vastgesteld formulier geregistreerd.

3. Het registratieformulier wordt getekend door de klager en de ambtenaar die het formulier heeft ingevuld. De klager ontvangt een afschrift van het formulier.

4. Een afschrift van het formulier wordt direct toegezonden aan de klachtenfunctionaris, die vervolgens handelt overeenkomstig het gestelde in hoofdstuk 3.

5. Een afschrift wordt eveneens toegezonden aan de klachtencoördinator.