



# Rapport

**Datum: 28 mei 2004**

**Rapportnummer: 2004/192**

## Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost heeft gehandeld naar aanleiding van haar melding op 16 augustus 2002 van verduistering van haar huissleutels door de dochter van haar overleden partner.

Verzoekster klaagt er onder meer over dat een met naam genoemde politieambtenaar:

- op 16 augustus 2002 aanvankelijk niet heeft aangeboden om te bemiddelen, nadat hij had besloten om geen aangifte van verduistering op te nemen;
- zich op 16 augustus 2002 partijdig heeft opgesteld door mee te delen dat de dochter van haar overleden partner geen schuld heeft aan het voorval tussen verzoekster en haar;
- na op 5 september 2002 van het regionale politiekorps Utrecht te hebben vernomen dat de dochter de huissleutels daar had afgegeven, niet eerst aan verzoekster heeft gevraagd wat te doen met deze sleutels, maar akkoord is gegaan met toezending per post naar het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, en;
- niet tijdig na 5 september 2002 bij het regionale politiekorps Utrecht heeft geïnformeerd waar de sleutels bleven.

Verder klaagt verzoekster erover dat het korps haar aansprakelijkstelling voor de kosten van twee nieuwe sloten bij brief van 17 januari 2003 heeft afgewezen.

Verzoekster acht het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost verantwoordelijk voor het kwijtraken van de huissleutels. Nu de sleutels door anderen kunnen zijn gekopieerd, heeft verzoekster het uit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk geacht om de sloten van haar woning te vervangen.

## Beoordeling

### I. Feiten

1. Op 17 juli 2002 is verzoeksters partner, de heer B. overleden. Verzoeksters huissleutels zijn daarna in handen gekomen van de dochter van de heer B., mevrouw N. Verzoekster heeft N. hierover op 12 augustus 2002 een brief gestuurd. N. heeft hierop naar verzoekster toe niet gereageerd. Verzoekster heeft op 16 augustus 2002 op het politiebureau Eindhoven van de afdeling Eindhoven-Binnenstad van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost aangifte willen doen van verduistering van haar sleutels. Op het politiebureau heeft zij gesproken met politieambtenaar R. van bovengenoemd korps. R. heeft de aangifte van verzoekster niet opgenomen.

Enkele weken later is politieambtenaar R. met mevrouw N. overeengekomen dat zij de sleutels van verzoekster zou afgeven bij de politie te Soesterberg. Zij zou de politie hierbij verzoeken om de sleutels te verzenden naar het politiebureau te Eindhoven van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. Dit korps stelt echter dat de sleutels daar nooit zijn aangekomen. Verzoekster heeft het hierop vanuit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk geacht om de sloten in haar woning te vervangen.

2. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost heeft gehandeld naar aanleiding van haar melding op 16 augustus 2002 van verduistering van haar huissleutels door de dochter van haar overleden partner.

## II. Met betrekking tot de bemiddeling

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat politieambtenaar R. op 16 augustus 2002 aanvankelijk niet heeft aangeboden om te bemiddelen, nadat hij had besloten om geen aangifte van verduistering op te nemen.

Verzoekster stelt hierbij dat de politieambtenaar de zaak in het geheel niet wilde behandelen. Pas toen zij verzocht om een andere politieambtenaar, was de ambtenaar bereid tot behandeling van de zaak.

2. De korpsbeheerder deelde mee dat ten aanzien van het aspect in de klachtformulering dat genoemde politieambtenaar op 16 augustus 2002 besloot geen aangifte van verduistering op te nemen, verzoekster formeel gelijk heeft. Immers de plicht van de politie om een aangifte op te nemen is wettelijk geregeld. Echter, de politiepraktijk leert dat een aangifte niet per definitie leidt tot opheldering van een dergelijke zaak. Vaak blijkt dat in verband met prioritering van werkzaamheden van de politie in met name recherchezaken en de haalbaarheid van aan het Openbaar Ministerie aan te dragen zaken, door de politie keuzen moeten worden gemaakt. Het opnemen van de aangifte zou niet per definitie hebben geleid tot een 'rechercheonderzoek'. Met deze wetenschap en met de intentie om burgers zoveel mogelijk toch van dienst te kunnen zijn, wordt door de politie vaak, zoals in deze zaak, gekozen om te trachten te bemiddelen, aldus de korpsbeheerder.

Met betrekking tot de vraag van de substituut-ombudsman of van verzoekster niet alsnog een aangifte kan worden opgenomen ten behoeve van een claim bij haar verzekering, is de korpsbeheerder van mening dat dit zijns inziens, gezien de thans bekende feiten niet aan de orde is. Blijkbaar is in deze kwestie geen sprake geweest van een misdrijf, maar van een geschil tussen nabestaanden waarbij de sleutelbos een strategisch item werd. Het opnemen van aangiften door de politie is primair een schriftelijke vastlegging van feiten, gerelateerd aan een strafbaar feit, met het doel de dader op te sporen. De politie neemt een aangifte op of kiest voor bemiddelen; deze zaken gaan niet samen, aldus de korpsbeheerder.

3. Verder deelde de korpsbeheerder mee dat hij van oordeel is dat de klacht met betrekking tot het feit dat de betrokken ambtenaar aanvankelijk niet heeft aangeboden om te bemiddelen, nadat hij besloten had om de aangifte niet op te nemen, ongegrond is. In dit geval ziet hij bemiddeling door de politie als een mogelijke service, waarbij hij zich kan voorstellen dat de betrokken ambtenaar een verzoek hiertoe afwacht. In een later stadium heeft de bemiddeling daadwerkelijk gestalte gekregen, aldus de korpsbeheerder.

4. Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat de betrokken politieambtenaar R. de aangifte van verzoekster van 16 augustus 2002 van verduistering van de sleutels niet heeft willen opnemen. De korpsbeheerder heeft deze gedraging van R. niet juist geacht. Voorts is, mede door het oordeel van de korpsbeheerder, aannemelijk geworden dat politieambtenaar R., na de beslissing over het niet-opnemen van de aangifte van het strafbare feit, niet direct is overgegaan tot het bemiddelen in deze zaak. De korpsbeheerder acht dit niet onjuist, omdat hij bemiddeling door de politie ziet als een mogelijke service, waarbij hij zich voor kan stellen dat de betrokken ambtenaar een verzoek hiertoe afwacht. Echter, nu de korpsbeheerder eveneens heeft aangegeven dat, indien de politie besluit om geen aangifte op te nemen van een strafbaar feit, de politie bij dit soort zaken in het kader van dienstverlening vaak kiest om te bemiddelen, is het niet begrijpelijk dat R. dit in eerste instantie niet heeft aangeboden. Vooral nu later is gebleken dat bemiddeling in deze zaak mogelijk was.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### III. Met betrekking tot de partijdigheid

1. Verzoekster klaagt er verder over dat politieambtenaar R. zich op 16 augustus 2002 partijdig heeft opgesteld door mee te delen dat de dochter van haar overleden partner geen schuld heeft aan het voorval tussen verzoekster en haar.

2. De korpsbeheerder deelde mee dat, gezien het feit dat uit de stukken blijkt dat de dochter N. in het bezit zou zijn gekomen van genoemde sleutels door tussenkomst van een buurvrouw van de overleden vriend van verzoekster, het voor de hand ligt te veronderstellen, dat dit haar is overkomen en zij hierin zelf kennelijk niet actief is geweest. De korpsbeheerder achtte de klacht op dit punt niet gegrond.

3. Van de politie mag worden verlangd dat zij bij een verzoek van een burger om een aangifte op te nemen van een strafbaar feit, onbevooroordeeld optreedt ten aanzien van de eventuele civiele achtergrond van dit feit. Hierbij is het van belang dat de politie zich onpartijdig opstelt. Ook elke schijn van partijdigheid dient te worden vermeden.

4. Tijdens het onderzoek is aannemelijk geworden dat politieambtenaar R. verzoekster op 16 augustus 2002 heeft meegedeeld dat dochter N. geen schuld heeft aan het voorval tussen verzoekster en haar. Begrijpelijk is dat hiermee bij verzoekster (de schijn van)

partijdigheid is gewekt. Nu de politieambtenaar deze aanname slechts baseerde op het verhaal van verzoekster en verder (nog) geen nader onderzoek had gedaan op grond waarvan de onschuld van N. objectief kon worden vastgesteld, had R. zich van deze opmerking dienen te onthouden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

#### IV. Met betrekking tot het toezenden van de sleutels

1.1 Verzoekster klaagt er voorts over dat politieambtenaar R. na op 5 september 2002 van het regionale politiekorps Utrecht te hebben vernomen dat de dochter de huissleutels daar had afgegeven, niet eerst aan verzoekster heeft gevraagd wat te doen met deze sleutels, maar akkoord is gegaan met toezending per post naar het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost.

1.2 De korpsbeheerder deelde mee dat hij van mening is dat de gekozen werkwijze van R. in het kader van de dienstverlening weliswaar begrijpelijk is, doch dat verzoekster hierin, gezien de gevoeligheid van de materie, meer betrokken had mogen worden. Overleg was hier dus op zijn plaats geweest. De korpsbeheerder achtte de klacht dan ook gegrond.

1.3 Uit de door politieambtenaar R. opgemaakte mutatie van 5 september 2002 is gebleken dat R. op 5 september 2002 met N. was overeengekomen dat N. de sleutels zou afgeven bij de politie te Soesterberg met daarbij het verzoek om deze naar het politiebureau in Eindhoven van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te verzenden. R. heeft hierop telefonisch contact met de politie in Soesterberg opgenomen. In dit telefoongesprek is besloten dat de sleutels in ontvangst zouden worden genomen, en zouden worden verzonden naar Eindhoven. De wijkagent van Soesterberg zou hierover worden ingelicht, aldus R.

1.4 Hoewel de Nationale ombudsman het niet onbegrijpelijk acht dat politieambtenaar R. het probleem met de sleutels op deze wijze heeft willen oplossen, is hij met de korpsbeheerder van oordeel dat politieambtenaar R., alvorens akkoord te gaan met verzending per reguliere post van de sleutels, verzoekster had behoren te vragen of zij het hier mee eens was. Verzoekster zou dan in de gelegenheid zijn geweest om de sleutels zelf op te (laten) halen in Soesterberg, of om te beslissen op welke wijze en waarheen de sleutels zouden worden verstuurd. Door dit niet te doen is voor verzoekster een kans verloren gegaan om haar sleutels te kunnen veiligstellen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

2.1 Verzoekster klaagt er ook over dat politieambtenaar R. niet tijdig na 5 september 2002 bij het regionale politiekorps Utrecht heeft geïnformeerd waar de sleutels bleven.

2.2 De korpsbeheerder deelde mee dat hij van mening is dat het in dergelijke gevallen in praktische zin niet haalbaar is. Met een medewerker van genoemd politiekorps was een duidelijke afspraak gemaakt. De betreffende wijkagent zou worden ingelicht, doch bleek achteraf geen sleutels te hebben ontvangen, aangezien een medewerkster van het plaatselijk servicecentrum de sleutels via de reguliere post naar Eindhoven zou hebben verzonden. In Eindhoven zijn deze sleutels, voorzover na te gaan, nimmer aangekomen, aldus de korpsbeheerder. Hij is dan ook van mening dat het tussentijds informeren in dezen geen ander resultaat zou hebben opgeleverd.

2.3 Nu politieambtenaar R. akkoord is gegaan met verzending per reguliere post van de sleutels en verzoekster niet heeft ingelicht over deze verzending, heeft R. een zorgplicht op zich genomen ten aanzien van de sleutels. Van hem kon dan ook worden verwacht dat hij de verzending van de sleutels actief zou volgen. Nu uit het onderzoek is gebleken dat door politieambtenaar Be. van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost pas op 16 november 2002 contact is opgenomen met de politie in Soest, kan worden gesteld dat politieambtenaar R. is tekortgeschoten in zijn zorgplicht ten aanzien van de sleutels.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

#### V. Met betrekking tot de aansprakelijkheid

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat het korps haar aansprakelijkheidsstelling voor de kosten van twee nieuwe sloten bij brief van 17 januari 2003 heeft afgewezen.

Verzoekster acht het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost verantwoordelijk voor het kwijtraken van de huissleutels. Nu de sleutels door anderen kunnen zijn gekopieerd, heeft verzoekster het uit veiligheidsoverwegingen noodzakelijk geacht om de sloten van haar woning te vervangen.

2. De korpsbeheerder deelde mee dat het hoofd van de politieafdeling Eindhoven-Binnenstad, de heer M., de verantwoordelijkheid voor het zoekraken van de sleutels bij brief van 17 januari 2002 heeft afgewezen, omdat de sleutels nimmer in het bezit zijn geweest van zijn regiokorps. De door verzoekster ingediende schadeclaim is door de heer M. afgewezen; hij is daartoe gemandateerd.

In voorkomende gevallen wordt door de politie aan burgers veelal de overweging meegegeven om uit oogpunt van theoretisch risico het sluitwerk te vervangen. Indien de burger dit advies ter harte neemt en zelfstandig beslist hiertoe over te gaan, is de korpsbeheerder van mening dat de kosten die hieruit voortvloeien voor zijn/haar eigen rekening zijn.

3. In zijn brief van 19 november 2002 is door chef M. van de afdeling Eindhoven-Binnenstad gesteld dat door N. de beide sleutels aan de politie in Soest zijn overhandigd aan een servicemedewerkster. Deze heeft de sleutels per niet aangetekende

post verzonden aan de regiopolitie Brabant Zuid-Oost. De bewuste sleutels zijn echter nooit in de regio aangekomen. Door TPG is niet na te gaan of en wanneer de sleutels naar Eindhoven zijn gezonden.

Verder deelde de chef mee dat verzoekster door politieambtenaar Be. is geadviseerd om een nieuwe cilinder in haar slot te plaatsen, aangezien de bewuste sleutel mogelijk is gekopieerd. Ook M. adviseerde verzoekster in deze brief om, gelet op haar terechte gevoelens van onveiligheid, een nieuwe cilinder in het slot te plaatsen, zodat ongenode gasten haar woning niet konden betreden.

4. Politieambtenaar Be. deelde tijdens het onderzoek mee dat inkomende post bij het regiokorps Brabant Zuid-Oost niet wordt geregistreerd, tenzij vooraf duidelijk is dat op die post door de politie moet worden gereageerd. Hierdoor is niet na te gaan of de sleutels daadwerkelijk bij het korps zijn binnengekomen.

5. Nu is geoordeeld dat politieambtenaar R. niet juist heeft gehandeld door akkoord te gaan met verzending van de sleutels zonder verzoekster hierover in te lichten en daarna is tekortgeschoten in zijn zorgplicht ten aanzien van het toezien op verzending van de sleutels, en nu is gebleken dat via het registratiesysteem van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost niet is na te gaan of de sleutels daadwerkelijk zijn ontvangen, is afwijzing van de aansprakelijkstelling voor het zoekraken van de sleutels op grond van de motivering dat deze nimmer in de regio Brabant Zuid-Oost zijn aangekomen, niet langer houdbaar.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

6. Het voorgaande leidt tot de aanbeveling aan de korpsbeheerder om het besluit tot afwijzing van het verzoek van verzoekster om betaling van de kosten van twee nieuwe sloten te heroverwegen, met inachtneming van hetgeen hiervóór, onder V.3, 4 en 5 is gesteld.

## **Conclusie**

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

### **Aanbeveling**

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost wordt in overweging gegeven om het besluit tot afwijzing van het verzoek van verzoekster om betaling van de kosten van twee nieuwe sloten te heroverwegen, met inachtneming van de overweging dat afwijzing van de aansprakelijkstelling voor het zoekraken van de sleutels op grond van de

motivering dat deze nimmer in de regio Brabant Zuid-Oost zijn aangekomen, niet houdbaar is nu is geoordeeld dat politieambtenaar R. niet juist heeft gehandeld door akkoord te gaan met verzending van de sleutels zonder verzoekster hierover in te lichten en daarna is tekortgeschoten in zijn zorgplicht ten aanzien van het toezien op verzending van de sleutels, en nu is gebleken dat via het registratiesysteem van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost niet is na te gaan of de sleutels daadwerkelijk zijn ontvangen.

Bij brief van 7 juni 2004 liet de korpsbeheerder de Nationale ombudsman weten van mening te zijn dat de manier van handelen in zaken als deze inderdaad nadere aandacht behoeft om herhaling te voorkomen. Verder deelde de korpsbeheerder mee er bij te blijven dat verzoeksters schadeclaim destijds terecht was afgewezen, omdat de regiopolitie Brabant Zuid-Oost naar zijn mening niet was tekortgeschoten in haar zorgplicht ten aanzien van de verzending van de sleutels. Over dit laatste punt heeft de Nationale ombudsman in het rapport anders geoordeeld en hij meent daarom dat de nieuwe afwijzende beslissing voor kritiek vatbaar is. De Nationale ombudsman heeft de korpsbeheerder dit bij brief van 2 juli 2004 laten weten. De Nationale ombudsman heeft het dossier gesloten.

## Onderzoek

Op 11 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost (de burgemeester van Eindhoven), werd 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. Daarnaast werd een politieambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De ambtenaar maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld. Tijdens het onderzoek is nog een politieambtenaar gehoord.

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

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.



## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 17 juli 2002 overleed verzoeksters partner, de heer B. Verzoeksters huissleutels zijn hierdoor in handen gekomen van de dochter van de heer B., mevrouw N. Verzoekster stuurde N. hierover op 12 augustus 2002 een brief. N. reageerde niet op haar brief, maar schreef hierop op 12 augustus 2002 een brief naar familie en vrienden van haar vader. Verzoekster wilde op 16 augustus 2002 op het politiebureau Eindhoven van de afdeling Eindhoven-Binnenstad van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost aangifte doen van verduistering van haar sleutels. Op het politiebureau sprak zij met politieambtenaar R. van bovengenoemd korps, die haar aangifte niet wilde opnemen. Naar aanleiding van dit gesprek schreef verzoekster politieambtenaar R. op 17 augustus 2002 een brief. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Naar aanleiding van ons gesprek van vrijdagmiddag, dd. 16/08/02, inzake aangifte: 'verduistering sleutels', heb ik een aantal punten die mij bijzonder gekwetst hebben, zoals:

- Ik vond het heel vervelend dat u bezwaar had dat ik aangifte kwam doen over de sleutels. U vond het geen zaak voor de politie en het zou teveel tijd in beslag nemen. Uw collega's daarentegen hebben mij op donderdagmiddag en donderdagavond, dd. 15/8/02, geadviseerd hoe te handelen in deze zaak. Ik beleefde dat als een verwijt van u naar mij toe dat u wel wat anders te doen had.
- U veranderde daarna van houding en uw voorstel was om eerst via bemiddeling proberen de sleutels terug te krijgen en als dat niet zou lukken via aangifte. Goed, maar dan mixed u 2 zaken door elkaar; te weten: I. de sleutels en II. de laster en smaad brief.
- Ik moest dan van u horen hoe u over N. denkt en dat uw mening is dat haar geen schuld treft wat betreft haar houding en hoe zij gereageerd heeft op mijn brief. Voor u een heel normale reactie. Voor mij en vele anderen is dit gedrag van N. niet normaal.
- Ik vond uw verwijt naar de vader, als de grote boosdoener, betreffende haar opvoeding - weinig liefde - te weinig aandacht etc. niet terecht. Ten eerste omdat u de personen niet kent en ten tweede omdat de man zich niet kan verdedigen.

De opvoeding en de omgeving hebben zeker invloed op de vorming van iemand, maar N. (37 jaar oud) is zelf ook verantwoordelijk voor haar gedrag. Daar gaat u aan voorbij. Je kunt niet alles aan de kapstok van de echtscheiding ophangen.

- Ik moest me vaak verdedigen naar u toe als ik vond dat u niet rechtvaardig was of als u de situatie niet goed overzag. Min of meer werd ik in uw verhaal en beleving ook

boosdoener wat betreft het gedrag van N. U liet mij weten dat ik totaal geen rechten had op enige plaats betreffende het overlijden van de vader 'B.'. Kijk, uw mening in deze wordt niet gevraagd en terughoudendheid wordt dan eerder op prijs gesteld. Het is uw uitleg met uw beperkte kennis. Mijn relatie van 15 jaar met de heer B. kunt u niet zomaar wegpoetsen.

- Ik vond uw vaderlijke gevoelens naar N., 37 jaar, niet op z'n plaats in het hele verhaal en uw psychologische benadering van de zaak was niet professioneel. Deze twee punten waren voor uw beleving misschien goed bedoeld maar kwamen bij mij heel vervelend en kwetsend en ook onkundig over. Ik had ook geen energie meer om er iedere keer tegen in te gaan.

(...)

Als u psychologisch inzicht gehad zou hebben, zoals u probeerde voor te doen, dan had u in mijn situatie de zaak toch anders moeten aanpakken. Ik zit net zo goed in een rouwproces.

Ik ben niet naar u toegekomen voor psychologische hulp of om mijn privé-leven te bespreken, maar voor een zakelijke afhandeling van de verduistering van mijn sleutels.

Waarom ik dit geschreven heb is niet, om een brief met excuses van u te ontvangen, maar omdat ik hoop dat een volgend persoon, in zo'n situatie, met meer kundigheid, tact en objectiviteit geholpen wordt."

2. Op 28 augustus 2002 diende verzoekster schriftelijk een klacht in bij de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost. De klachtbrief hield het volgende in:

"Betreft : niet correcte houding politie inzake aangifte 'verduistering sleutels'.

(...)

Bij deze vraag ik uw bemiddeling bij het afhandelen van mijn bovengenoemde aangifte bij de politie Eindhoven-Centrum. Op vrijdag 16 augustus '02 (...) bij de politie geweest om aangifte te doen van mijn sleutels die ik niet terugkrijg. (...)

Heer R. wil de zaak afhandelen volgens zijn therapeutische hulp.(...) Ik kom niet bij de politie voor therapie maar voor aangifte. Afspraak op 16 augustus jl. was, dat hij eerst probeert te bemiddelen en lukt dat niet dan kan alsnog aangifte gedaan worden. Indien hij in het weekend geen telefonisch contact zou krijgen met mevrouw N., hij de politie Soesterberg in zou schakelen voor assistentie om naar het woonhuis te gaan. Ik moest na het weekend hem bellen. Dinsdagmorgen, 20/08/02, gebeld naar de heer R. en gevraagd of hij iets bereikt had. Volgens de heer R. kreeg hij mevrouw N. niet te pakken. Het antwoordapparaat stond nog steeds aan. Een boodschap wilde de heer R. niet inspreken

omdat hij vaak afwezig was. Ik vroeg hem of hij de politie Soesterberg benaderd had voor assistentie. Neen, dat had hij niet gedaan en er was ook geen capaciteit. Bij hem had de zaak geen prioriteit. Ik moest daar goed rekening mee houden. De rest van de week verschillende keren gebeld en ik zou teruggebeld worden in verband met afwezigheid van de heer R. Nooit is er teruggebeld.

(...)

Ik maak bezwaar tegen de wijze waarop de politie mijn zaak tot op heden behandeld heeft, te weten :

(...)

- Te kennen geeft dat mijn zaak voor de dienstdoende agent niet belangrijk genoeg is;
- Geen aangifte accepteren, maar willen bemiddelen terwijl men geen tijd heeft.

Mijn vriend is op 17 juli jl aan een hartstilstand overleden. Ook ik zit in een rouwproces. Mijn angst dat er iets kan gebeuren in mijn huis en het feit dat anderen met mijn sleutel op zak lopen doen geen goed aan mijn gezondheid. Ik hoop dat u daar begrip voor heeft en iets aan de zaak kan doen zodat ik mijn sleutels weer terugkrijg. Gezien mijn situatie van onveiligheid vraag ik u of u mij binnen twee weken iets kan laten weten."

3. Op 4 september 2002 bracht politieambtenaar R. verzoekster een bezoek met de mededeling dat mevrouw N. de sleutels niet in haar bezit had. Naar aanleiding van dit bezoek stuurde verzoekster de heer R. een brief van 6 september 2002. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Naar aanleiding van ons gesprek van 4 september 2002, in het bijzijn van een collega van u, bij mij thuis (...) is het volgende besproken:

- U had inmiddels contact gehad met mevrouw N., via antwoordapparaat, en zij had u medegedeeld dat: 1. zij NIET in het bezit is van mijn sleutels (...).

Ik heb de volgende opmerkingen hierop gemaakt:

- De sleutels van mij zaten aan de sleutelbos in de fietstas. De politie heeft de fiets en bril van wijlen mijn vriend, de heer .B., op maandagavond 15/07/02, bij hem thuis gebracht (...). Dit is gebeurd in het bijzijn van de buurvrouw mevrouw S. Daarna zijn de sleutels aan haar overhandigd. Dit ivm de verzorging van de post.

(...)

U reageerde hierop met de mededeling dat u dat allemaal niet weet en nu een en ander moet gaan uitzoeken. Ik heb u gezegd; prima, maar als mevrouw N. de sleutels niet in haar

bezit heeft waarom heeft zij dat dan niet aan mijn zuster, mevrouw G., gemeld. Waarom heeft zij niet op mijn brief schriftelijk gereageerd."

4. De chef M. van de afdeling Eindhoven Binnenstad liet verzoekster namens de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost bij brief van 19 november 2002 onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van uw klacht over het optreden van de politie bericht ik u het volgende:

Uw klacht is onderzocht door de hoofdinspecteur Be., die met u op 22 oktober 2002 in het hoofdbureau van politie te Eindhoven hierover een gesprek had. Formeel gezien heeft u gelijk dat de brigadier R. uw aangifte van verduistering van sleutels had moeten opnemen. Dit is een wettelijke verplichting. Indien de aangifte zou zijn opgenomen was deze de volgende dag door de recherche beoordeeld en was dan vanwege te lage prioriteit, niet in behandeling genomen. Juist om die reden heeft de brigadier R. aangeboden om te bemiddelen, om langs die weg uw sleutels terug te krijgen.

Door de dochter van uw overleden partner zijn uw beide sleutels aan de politie in Soest overhandigd aan een servicemedewerkster. Deze heeft de sleutels per niet aangetekende post verzonden aan de regiopolitie Brabant Zuid-Oost. De bewuste sleutels zijn echter nooit in onze regio aangekomen. Op 16 november 2002 heeft Be. een gesprek gevoerd met de wijkagent uit Soest, die in deze zaak heeft bemiddeld. Hij heeft de sleutels nooit gezien. Door mevrouw N. zijn deze sleutels rechtstreeks overhandigd aan bedoelde servicemedewerkster in Soest. Door TPG is helaas niet na te gaan of en wanneer de sleutels naar Eindhoven zijn gezonden. Door Be. is u geadviseerd om een nieuwe cilinder in uw slot te plaatsen, aangezien de bewuste sleutel mogelijk gekopieerd is. Gelet op uw terechte gevoelens van onveiligheid adviseer ik u ook om een nieuwe cilinder in het slot te plaatsen, zodat ongenode gasten uw woning niet kunnen betreden."

5. Hierop deelde verzoekster bij brief van 12 januari 2003 onder meer het volgende aan afdelingschef M. mee:

"1. Brigadier R. heeft niet aangeboden te bemiddelen. Hij wilde de zaak helemaal niet behandelen. Geen aangifte opnemen en helemaal niet bemiddelen. Omdat ik om een andere agent vroeg is de man toen bijgedraaid. (mijn brief dd. 17/08/02) Volgens mij kon hij wel een aangifte opnemen en middels een voetnoot kenbaar maken dat er eerst via bemiddeling geprobeerd zou worden de sleutels terug te krijgen. Recherche hoefde geen actie te ondernemen.

2. Volgens u zijn de sleutels in Soest, niet in Baarn, overhandigd aan een servicemedewerkster. Wist de servicemedewerkster van de zaak 'verduistering sleutels' af? Is er een bewijs van ontvangst van de sleutels afgegeven? Zijn het wel mijn sleutels en wie heeft de sleutels gecontroleerd op nummer en merk. Zijn de sleutels wel afgegeven

door mevrouw N. en wanneer. Is het niet iemand anders geweest in verband met een andere zaak.

3. Als iemand binnenkomt bij de politie en sleutels overhandigt met de mededeling: 'De sleutels behoren aan mevrouw D. (verzoekster; N.o.) te Eindhoven, (...)'. Stuurt de politie de sleutels, zonder verder onderzoek op naar de politie Eindhoven !!??

4. Worden de sleutels, zonder navraag, in een envelop gestopt met een briefje: 'behoren toe aan mevrouw D. (...) te Eindhoven' en geadresseerd aan: Politie Eindhoven Binnenstad etc.?

5. Waarom heeft de heer R. na 2 weken geen contact opgenomen met de politie in Baarn/Soest en naar de sleutels gevraagd? Dat zou een logische afhandeling van zaken zijn.

6. Sleutels in een envelop versturen vraagt gewoon om moeilijkheden. Volgens mij gaat een envelop met sleutels niet door de stempelmachine en het mag ook niet.

7. Verder schrijft u dat de sleutel mogelijk gekopieerd is. Mijn vraag is; 'door wie?' Door kwaadwilligen, of door de politie etc. Waarom moeten de sleutels gekopieerd zijn, men heeft de sleutels met adres toch? Normaal gesproken kunnen beveiligde sleutels met certificaat niet gekopieerd worden.

8. De zaak is nu tien keer verergerd. Niet alleen gaat het om mijn onveiligheid, maar ook de Vereniging van Eigenaren van het appartementengebouw is er de dupe van. De algemene ruimten zijn nu ook onveilig.

9. Voor de politie is de zaak afgedaan. Mijn sleutels zijn in handen gekomen van kwaadwilligen en de taak van de politie is volbracht. Vindt u deze afhandeling van de politie getuigen van professie?

10. Hoe weet de politie dat de sleutels niet in het bezit zijn van brigadier R.?

11. Kan de politie Eindhoven bewijzen dat de sleutels nooit zijn aangekomen.

Ik vind het een ongeloofwaardig verhaal. Als je voor de veiligheid van de mensen staat, dan zal je toch anders te werk moeten gaan?

Op grond van het feit dat de politie door: a. onwil; desinteresse; b. onzorgvuldig handelen; c. door arrogant- en nonchalant gedrag; bewust mijn sleutels heeft kwijt gemaakt stel ik de politie Eindhoven-Binnenstad aansprakelijk voor de kosten van 2 nieuwe beveiligde met certificaat, cilinders en 4 daarbij behorende sleutels die aansluiten bij het huidige gesloten circuit.

(...)

Voor alle duidelijkheid hierbij nogmaals mijn klachten, betreffende de werkwijze/handelwijze van de politie betreffende 'verduistering sleutels', zoals

- de onwillige en niet-professionele houding van de brigadier R. naar mij toe; (zie mijn brief dd. 17 augustus '02)
- zich mengen in persoonlijke/privézaken die er niet toe doen; waarschijnlijk om de zaak te traineren.
- de niet-gemotiveerde- en ongeïnteresseerde werkwijze van de brigadier R.;
- zonder kennis van zaken en zonder onderzoek partijdig zijn voor de tegenpartij die de sleutels verduisterd heeft;
- (...)
- bij zorgvuldig en professioneel handelen van de politie hadden de sleutels na 1 maand reeds in mijn bezit kunnen zijn;
- door de ongeïnteresseerde en niet-professionele werkwijze van de politie zijn mijn sleutels (met adreslabel) nu in handen gekomen van kwaadwilligen/criminelen;
- als gevolg van de onveilige situatie ben ik ook nog genoodzaakt een kettingslot op de deur te gebruiken. In feite een levensgevaarlijke situatie is de mening van familie en vrienden. Als er iets met mij gebeurt kan (...) niemand binnen.
- De politie geeft voorlichting voor 'Veiligheid' middels brochures - campagnes etc. Als de burger zich dan aanmeldt voor veiligheid, laat de politie het afweten.

Nu gaat het niet meer om 'verduistering sleutels', maar om het bewust kwijt maken van sleutels door de politie Eindhoven Binnenstad.

Vriendelijk verzoek ik u mij, op korte termijn, te antwoorden of u bereid bent de kosten van cilinders en sleutels te betalen."

6. De heer M. liet verzoekster bij brief van 17 januari 2003 onder meer het volgende weten:

"Uw brief van 12 januari '03 heb ik in goede orde ontvangen en heb van de inhoud kennis genomen.

Ik deel uw mening niet dat uw sleutels zijn verduisterd. Zoals ik u reeds meldde in mijn schrijven van 19 november 2002 (...) is uit onderzoek gebleken dat uw sleutels zijn afgegeven aan de politie in Soest. Uit dit onderzoek blijkt tevens dat niet meer is na te gaan of en wanneer de sleutels naar Eindhoven zijn gezonden. De sleutels zijn nimmer in onze regio aangekomen zodat ik mij hiervoor ook op geen enkele manier verantwoordelijk

voel. Ik deel uw mening dan ook niet dat de politie Eindhoven-Binnenstad de sleutels bewust heeft kwijt gemaakt.

Op grond van vorenstaande ben ik niet bereid de kosten van cilinders en sleutels te betalen."

7. Verzoekster stuurde hierop wederom een brief naar de politie. Deze brief van 25 januari 2003 hield onder meer het volgende in:

"• Op 22/10/02 leest de heer Be. mij voor uit het verslag, dd 5/9/02, dat de sleutels terecht zijn.

(...)

• Waarom heeft de brigadier op 5 september '02 geen contact met mij opgenomen om te vertellen dat de sleutels terecht zijn; te vragen hoe te handelen met de sleutels. Worden ze opgehaald door mijzelf, mijn familie of moeten ze opgestuurd worden naar mij of politie Eindhoven.

Hij had de sleutels ook door N. af kunnen laten geven aan de politie in Eindhoven.

Mevrouw N. is vaak genoeg in Nuenen. Is het niet logisch dat je eerst contact opneemt met de eigenaar alvorens je de zaak afhandelt?

(...)

• Vanaf 11 oktober '02 geprobeerd heer M. aan de telefoon te krijgen. Iedereen was met vakantie. Uiteindelijk werd ik op 22/10/02 door de heer Be. gebeld voor een afspraak. Voor de namiddag een afspraak gemaakt. Kreeg te horen dat mijn sleutels sinds 5 september '02 terecht waren en nu in Eindhoven zijn. Alleen de kast van brigadier R. zit op slot. Zodra de brigadier terug is van vakantie, over 2 weken, zou ik de sleutels terugkrijgen.

(...)

Op grond van al mijn klachten wil ik graag een onderzoek en betaling van de kosten die ik heb moeten maken."

8. Beleidsmedewerker L. van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost antwoordde bij brief van 5 februari 2003 onder meer als volgt:

"Via de secretaris van de klachtencommissie ontving ik uw brief van 25 januari met bijbehorende stukken, waarin u nader ingaat op de afhandeling van uw klacht en uw aansprakelijkstelling voor de kosten van 2 nieuwe cilinders met 4 daarbij behorende sleutels.

Ik begrijp uw reactie maar kan helaas niets voor u betekenen. De klacht is reeds in november afgedaan en de bezwaartermijn is verlopen. Op uw aansprakelijkstelling heeft het hoofd van de afdeling Eindhoven-Binnenstad u in zijn brief van 17 januari laten weten, dat hij die afwijst. Hij is daartoe gemandateerd. Het spijt me dat ik verder niets voor u kan doen. Ik beschouw deze zaak als afgesloten."

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

#### C. Standpunt korpsbeheerder

1. De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost nam bij brief van 15 mei 2003 onder meer het volgende standpunt in:

"• Ingaande op het aspect in de klachtformulering dat genoemde politieambtenaar op 16 augustus 2002 besloot geen aangifte van verduistering op te nemen, ben ik van mening dat klaagster formeel gelijk heeft; immers de plicht van de politie om een aangifte op te nemen is wettelijk geregeld. Echter, de politiepraktijk leert dat een aangifte niet per definitie leidt tot opheldering van een dergelijke zaak. Vaak blijkt dat in verband met prioritering van werkzaamheden van de politie in met name recherchezaken en de haalbaarheid van aan het Openbaar Ministerie aan te dragen zaken, door de politie keuzes moeten worden gemaakt. Het opnemen van de aangifte zou niet per definitie geleid hebben tot een 'rechercheonderzoek'. Met deze wetenschap en met de intentie om burgers zoveel mogelijk toch van dienst te kunnen zijn, wordt door de politie vaak, zoals in deze zaak, gekozen om te trachten te bemiddelen.

• Ingaande op het aspect in de klachtformulering dat genoemde politieambtenaar zich op 16 augustus 2002 partijdig heeft opgesteld, ben ik van mening dat, gezien het feit dat uit de stukken blijkt dat de dochter in het bezit zou zijn gekomen van genoemde sleutels door tussenkomst van een buurvrouw van de overleden vriend van klaagster, het voor de hand ligt te veronderstellen, dat dit haar is overkomen en zij hierin zelf kennelijk niet actief is geweest.

• Ingaande op het aspect in de klachtformulering dat er na 05 september 2002 geen overleg is geweest tussen genoemde politieambtenaar en klaagster, over wat er met de sleutels moest gebeuren, ben ik van mening dat de gekozen werkwijze weliswaar in het kader van de dienstverlening begrijpelijk is, doch klaagster hierin, gezien de gevoeligheid van de materie, meer betrokken had mogen worden. Overleg was hier dus op zijn plaats geweest.

• Ingaande op het aspect in de klachtformulering dat er na 05 september 2002 niet tijdig bij het regionale politiekorps Utrecht is geïnformeerd waar de sleutels bleven, ben ik van mening dat het in dergelijke gevallen in praktische zin niet haalbaar is. Met een



medewerker van genoemd politiekorps was een duidelijke afspraak gemaakt. De betreffende wijkagent zou worden ingelicht, doch bleek achteraf geen sleutels te hebben ontvangen, aangezien een medewerkster van het plaatselijk servicecentrum de sleutels via de reguliere post naar Eindhoven zou hebben verzonden. In Eindhoven zijn deze sleutels, voorzover na te gaan, nimmer aangekomen. Ik ben van mening dat tussentijds informeren in deze geen ander resultaat zou hebben opgeleverd.

- Het hoofd van de politieafdeling Eindhoven-Binnenstad, de heer M., heeft de verantwoordelijkheid voor het zoekraken van de sleutels afgewezen, aangezien de sleutels nimmer in het bezit zijn geweest van ons regiokorps. De door klaagster ingediende schadeclaim is door de heer M. afgewezen; hij is daartoe gemandateerd.

In voorkomende gevallen wordt door de politie aan burgers veelal de overweging meegegeven om uit oogpunt van theoretisch risico het sluitwerk te vervangen. Indien de burger dit advies ter harte neemt en zelfstandig beslist hiertoe over te gaan, ben ik van mening dat de kosten die hieruit voortvloeien voor zijn/haar eigen rekening zijn.

Gelet op bovenstaande ben ik van mening dat de klacht van mevrouw D. formeel gegrond is voor wat betreft het aspect 'opnemen van aangifte'. Ten aanzien van het aspect 'overleg met klaagster' ben ik eveneens van mening dat de klacht gegrond is. Voor wat betreft de overige klachtaspecten ben ik van mening dat de klacht ongegrond is.

(...)

- In afwachting van uw oordeel worden thans nog geen maatregelen genomen.
- In afwachting van uw oordeel wordt thans nog geen actie ondernomen ten behoeve van verzoekster."

2. Bij zijn standpunt voegde de korpsbeheerder een afschrift van een door politieambtenaar R. opgemaakte mutatie van 5 september 2002. In deze mutatie is onder meer het volgende opgenomen:

"Op 16 augustus verscheen mevr. D. aan het HB en wilde aangifte doen van verduistering van twee huissleutels. Wat bleek het geval. Haar vriend, was in Br. tijdens het fietsen aan een hartstilstand komen te overlijden, (politie was daar bij geweest, doch kan in BPS niets ervan terugvinden.) De man genaamd B. daarmee had ze al 15 jaar een L.A.T. relatie. Hij had sleutels van haar woning. Met de dochter van B. was in de 15 jaar dat de relatie al duurde geen enkel contact. De contacten die er al waren, lagen op een zeer laag pitje.

Bij de begrafenis en verdere zaken, die bij het overlijden een rol spelen werd de relatie tussen N. en D. er niet beter op. D. werd buiten beschouwing gelaten bij de begrafenis en er waren verwijten over en weer. De huissleutel van D., die B. bij het overlijden vrijwel zeker bij zich had zouden bij de dochter in Soesterberg terecht zijn gekomen. Zij liet

merken, dat ze die niet had. Dat was voor D. de reden, dat zij anderen verzocht om deze bij N. op te gaan halen. Dat lukte dus niet. Reden niet helemaal duidelijk, want in een telf. gesprek met N. vertelde deze dat ze wel sleutels had maar niet die van D. Met deze info terug naar D. (bezoek 04-09) Zij bleef pertinent want de politie had de sleutels op B. gevonden en deze overgedragen aan de buurvrouw van B. en die had deze vervolgens aan N. gegeven.

Wederom N. gebeld. Zij had wel sleutels maar kon niet met zekerheid zeggen, dat het dezelfde sleutels waren die door D. op haar aangetekende brief waren getekend, brief van 12/08/ (aangetekend verstuurd).

Omdat de zaak kennelijk niet op de bemiddelende tour rond te krijgen is N. gesteld, dat een aangifte een verhoor als verdachte als vervolg zou krijgen. N. is nu bereid om de sleutels die ze heeft aan politie te Soesterberg over te dragen met het verzoek deze naar Eindhoven te verzenden. (...) Soesterberg gebeld. Met Bro., politie Baarn zaak doorgenomen. De wijkagent Soesterberg wordt ingelicht. Mutatie per fax, naar (...) met brieven. Sleutels zouden in ontvangst genomen worden en worden verzonden naar Eindhoven."

3. Voorts voegde de korpsbeheerder een afschrift bij van een aan politieambtenaar R. gerichte brief van de chef van afdeling Eindhoven-Binnenstad M. van 19 november 2002. Deze brief hield onder meer het volgende in:

"Naar aanleiding van een klacht van mevrouw D. over het optreden van de politie waarbij u betrokken was, bericht ik u het volgende:

De klacht is onderzocht door Be., die vanaf 22 oktober 2002 meerdere gesprekken met haar heeft gehad. Formeel gezien heeft zij gelijk dat jij haar aangifte van verduistering van sleutels had moeten opnemen. Dit is een wettelijke verplichting. Indien je deze aangifte had opgenomen, was deze vanwege het ontbreken van enige prioriteit terzijde gelegd. Om die reden heb je aangeboden om te bemiddelen in deze zaak. Uiteindelijk zijn de sleutels bezorgd bij een servicemedewerkster van de politie te Soest, die deze volgens haar verklaring heeft opgestuurd naar Eindhoven. Bij ons zijn ze kennelijk nooit aangekomen. TPG heeft aangegeven dat het spoor van de sleutels niet is te traceren, omdat ze in een brief en niet aangetekend zijn verzonden. Ik heb klaagster bericht dat ik van mening ben dat er voldoende aandacht aan haar klacht is besteed en dat ik deze als afgedaan beschouw. Zij behoudt het recht om alsnog binnen 14 dagen het oordeel van de burgemeester te vragen."

4. In antwoord op vragen van de substituut-ombudsman 26 juni 2003 deelde de korpsbeheerder bij brief van 14 juli 2003 nog onder meer het volgende mee:

"Met betrekking tot het feit dat de betrokken ambtenaar aanvankelijk niet heeft aangeboden om te bemiddelen, nadat hij besloten had om de aangifte niet op te nemen, ben ik van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is. In dit geval zie ik bemiddeling door de politie als een mogelijke service, waarbij ik me voor kan stellen dat de betrokken ambtenaar een verzoek hiertoe afwacht. In een later stadium heeft de bemiddeling daadwerkelijk gestalte gekregen."

#### D. Reactie verzoekster

Bij brief van 4 augustus 2003 reageerde verzoekster onder meer als volgt:

"Als ik de stukken nu weer lees komt de emotie weer boven over het optreden van de politie. De houding van brigadier R. naar mij toe op 16/8/02 was duidelijk psychisch geweld. Dat valt volgens mij onder niet-disciplinair gedrag. Heeft niets met sleutels of wat dan ook te maken. Ook op 4 september 2002 was hij zijn boekje te buiten gegaan met zijn suggestieve opmerkingen. Al die opmerkingen hadden niets met de sleutels te maken. Het hele verhaal van de politie Brabant en de korpsbeheerder vind ik onduidelijk en erg mistig. Men spreekt over: 'een medewerker heeft ontvangen; een medewerker heeft gestuurd; een wijkagent weet van de zaak, bleek dat de wijkagent niets van de zaak afwist etc. etc. Eerst is het Baarn dan weer Soest' etc.

Wat betreft de bijlagen bij uw brief dd 26/6/03, heb ik de volgende opmerkingen bij:

Rapport van de heer R. dd. 5 september 2002.

- Een onjuist en onduidelijk verhaal. Zaken worden uit hun verband gehaald of ter plekke verzonnen.
- (...)
- In de brief van de heer Be. aan de heer R. dd. 19/11/02(?), staat geschreven dat de sleutels uiteindelijk zijn bezorgd bij een servicemedewerkster van de politie Soest die deze volgens haar verklaring had opgestuurd naar Eindhoven. Waarom nu Soest? Stuurt een medewerkster zomaar sleutels op zonder dat zij iets van de zaak weet? Wie had haar die opdracht gegeven? Waarom schreef Be. aan R. dat de sleutels waren bezorgd in Soest, terwijl R. in zijn rapport, 5/9/02, schreef dat de zaak besproken was met de politie Baarn (...).
- Op 19/11/02 schreef de heer M. aan mij, dat de heer Be. op 16 november 2002 een gesprek had gevoerd met de wijkagent uit Soest, die in deze zaak bemiddeld had??! Hij had de sleutels nooit gezien! etc. Als je bemiddelaar bent dan zal je het een en ander van het verloop van de zaak toch aan iemand moeten rapporteren ? De heer R. had toch op 4/9/02 de wijkagent van Soesterberg ingelicht?

Voor mijn gevoel klopt hier niets van. Misschien kunt u mij het een en ander verhelderen en of toelichten.

Brief van de korpsbeheerder (...) dd. 15 mei 2003, heb ik de volgende opmerkingen:

- (...) 'dat genoemde politieambtenaar zich op 16/8/02 partijdig heeft opgesteld komt doordat de ambtenaar vond dat haar dat is overkomen en zij zelf kennelijk niet actief is geweest.' N. heeft de sleutels teruggevraagd bij de buurvrouw. Mijn familie heeft haar netjes opgebeld en gevraagd of zij mijn sleutels konden terugkrijgen. Tot 2 keer toe. Het waren mijn enige reservesleutels en vanwege het feit dat de sleutels beveiligd zijn kan men ze ook niet zomaar bij laten maken.

Zo kan men alles wat krom is recht praten. Maar zo is het verhaal niet. Op 16/8/02 wist de heer R. nog niet hoe de sleutels in het bezit zijn gekomen van N. Op 4/9/02 heb ik hem dat pas verteld, omdat hij beweerde dat zij de sleutels niet had.

Ook al zou N. de sleutels in het huis van de vader hebben gevonden dan nog geeft het de politie of wie dan ook niet het recht om psychisch geweld te gebruiken tegen een onschuldige burger. Of zie ik dat verkeerd? Als dit optreden en de werkwijze van de heer R. cq politie Brabant Eindhoven-Binnenstad geaccepteerd wordt door de korpsbeheerder, dan is het voor de gemeenschap een trieste zaak.

- (...) volgens (de korpsbeheerder; N.o.) had de betrokken ambtenaar niet aangeboden om te bemiddelen, nadat hij besloten had om de aangifte niet op te nemen etc.

- Ik was naar het bureau gekomen voor aangifte en voor bemiddeling. De vorige dag hadden andere ambtenaren mij dat uitgelegd. Aangifte doen met een voetnoot dat er geprobeerd wordt eerst te bemiddelen. De heer R. wilde niets weten van een aangifte en al helemaal niet van bemiddelen, (zie brief dd. 17/8/02) In de brieven van de politie en korpsbeheerder kom ik dezelfde teksten tegen. Alle feiten probeert men op een elegante manier goed te praten.

Voor mijn gevoel is er niet of nauwelijks bemiddeld. Er is meer onduidelijkheid in de zaak dan opheldering. Het heeft ook niets opgeleverd. Mij heeft het wel nieuwe cilinders en sleutels gekost voor 230,- Euro.

Voor de verzekering heb ik geen aangifte om de kosten te claimen. Ik vind dat de politie Brabant Zuid-Oost veel te verwijten valt in deze zaak. Volgens mij zijn er nooit sleutels ergens afgegeven en er zijn nooit sleutels door iemand opgestuurd."

E. Reactie korpsbeheerder

Mede in antwoord op een vraag van de substituut-ombudsman reageerde de korpsbeheerder bij brief van 27 oktober 2003 onder meer als volgt:

"Met betrekking tot uw vraag of van klaagster niet alsnog een aangifte kan worden opgenomen ten behoeve van een claim bij haar verzekering, ben ik van mening dat dit mijns inziens, gezien de thans bekende feiten niet aan de orde is. Blijkbaar is in deze kwestie geen sprake geweest van een misdrijf, maar van een geschil tussen nabestaanden waarbij de sleutelbos een strategisch item werd. Het opnemen van aangiftes door de politie is primair een schriftelijke vastlegging van feiten, gerelateerd aan een strafbaar feit, met het doel de dader op te sporen. De politie neemt een aangifte op of kiest voor bemiddelen; deze zaken gaan niet samen."

#### F. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster reageerde bij brief van 28 januari 2004 onder meer als volgt:

"Onduidelijk voor mij is de 2e alinea waarin staat dat de korpsbeheerder het thans niet opportuun vindt om het verschil in interpretatie tussen klaagster, de brigadier R. en de heer Be. aan de orde te stellen. Waar heeft hij het over? Met de heer Be. heb ik een keer een gesprek gehad. In het gesprek ging het o.a. over mijn sleutels die terecht waren en in de kast van de brigadier lagen. Wel moest ik de huissleutel van wijlen mijn vriend aan de heer Be. overhandigen!! Als men geen tijd heeft bij de politie voor mijn zaak waarom de huissleutel van wijlen mijn vriend voor de tegenpartij opvragen?

Vreemd vind ik dat:

(...)

- de 'aangifte' van mij betreffende 'verduistering van sleutels' door de brigadier en anderen van de politie in een jasje wordt gestoken van 'een geschil tussen nabestaanden'.

(...)

- over opnemen van een aangifte heeft de politie eerder geschreven: 'dat het opnemen van een aangifte wettelijk verplicht is' en nu schrijft de korpsbeheer dat het primair een schriftelijke vastlegging van feiten is, gerelateerd aan een strafbaar feit met het doel de dader op te sporen. Bewust sleutels achterhouden of verduisteren vind ik een strafbaar feit.

- nu schrijft de politie dat je kiest voor aangifte of bemiddelen. Dat was op 14, 15 en 16 augustus 2002 en in de afgelopen anderhalf jaar niet zo. Ik heb eerst geïnformeerd wat de politie zou kunnen doen voor mij en het antwoord was 'We gaan eerst proberen te bemiddelen en als dat niet lukt wordt het een aangifte'.

Wat ik constateer is, dat er zoveel mensen bij de politie inmiddels bij betrokken zijn/ worden, dat de hele zaak uit z'n verband wordt getrokken en de zaak nog onduidelijker maakt. Is er duidelijkheid betreffende de klachten van mij; de houding van de brigadier

naar mij toe. Neen. Is er duidelijkheid betreffende de afhandeling van de zaak. Neen. Zijn mijn sleutels terecht. Neen."

#### G. Verklaring politieambtenaar Be.

Op 16 februari 2004 verklaarde politieambtenaar Be. van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"Ik ben werkzaam bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost en ben betrokken geraakt bij de klacht van verzoekster, omdat ik haar klacht heb onderzocht. Hiertoe heb ik meerdere keren contact gehad met verzoekster. Ik heb uitgebreid met haar gesproken over het voorval met de zoekgeraakte sleutels, en ik ben ook degene geweest die haar, vanwege haar angst dat personen haar appartement zouden kunnen binnenkomen, uiteindelijk heeft geadviseerd om nieuwe cilinders in de deur van haar appartement te plaatsen.

Tijdens het onderzoek naar de klacht van verzoekster heb ik contact gehad met een politiemedewerker in Soest, en gevraagd of de sleutels daadwerkelijk zijn opgestuurd. De politie aldaar stond iets bij omtrent sleutels, maar niemand kon met zekerheid zeggen of deze naar Eindhoven waren verstuurd. Als de sleutels daadwerkelijk waren verstuurd, zou dat in ieder geval niet aangetekend zijn gebeurd. Dit is bij de politie niet de normale procedure.

Als u mij vraagt of ik in een telefoongesprek op 20 oktober 2002 tegen verzoekster heb gezegd dat de sleutels terecht waren en in de kast van politieambtenaar R. lagen, kan ik u zeggen dat ik dat niet heb gezegd. Wat ik verzoekster toen wel heb meegedeeld, is dat indien de sleutels naar Eindhoven waren verstuurd, deze of bij de receptie van de politie of in het kastje van R. zouden liggen. In dit kastje wordt gewoonlijk de post voor R. gedeponereerd. R. was op dat moment niet aanwezig, zodat ik geen toegang had tot dit kastje. R. heeft bij terugkomst dit kastje nagekeken, maar heeft geen sleutels gevonden.

Ik heb meerdere keren naar de sleutels gezocht, maar heb ze niet kunnen vinden. Ik kan ook niet met zekerheid zeggen of de sleutels ooit bij de politie in Eindhoven zijn binnengekomen. De politie in Eindhoven registreert slechts inkomende post, waarop een reactie moet worden gegeven. Indien de sleutels bij ons zouden zijn binnengekomen, zouden zij sowieso niet zijn geregistreerd."

#### H. tweede nadere reactie van verzoekster

Bij brief van 23 april 2004 liet verzoekster nog onder meer het volgende weten:

"Op de afgelegde verklaring van de heer Be, dd. 16/02/'04, heb ik de volgende opmerkingen :

- Al een paar keer lees ik in brieven van de heer Be. dat hij schrijft dat hij met mij meerdere keren contact heeft gehad over de zoekgeraakte sleutels etc. Dat is niet waar. Op 22/10/'02 heeft de heer Be. mij voor de 1e keer gebeld voor een afspraak, (niet op 20/10/02) Dezelfde middag ben ik bij hem geweest. Dat gesprek ging niet over het voorval met de zoekgeraakte sleutels, maar over het feit dat de sleutels terecht waren. De sleutels lagen in de kast van de heer R., die op dat moment met vakantie was. Na terugkomst van de heer R. zou ik mijn sleutels terug krijgen!!
- Nu schrijft hij dat hij niet gezegd heeft dat de sleutels terecht waren. Dat is niet waar, hij heeft wel degelijk gezegd dat de sleutels terecht waren, want ik moest de huissleutel van wijlen mijn vriend de heer B. aan hem overhandigen omdat mijn sleutels 'terecht waren'.
- Tussen 5 sept '02 en 22 okt. '02 heeft volgens mij alleen de heer R. contact gehad met de politie in Soest -S'berg - Baarn en Utrecht. In die periode heeft niemand met mij contact gezocht.
- Nu, op 16/02/04, zegt hr Be. dat de politie in Soest 'iets' bij stond omtrent sleutels. In vorige brieven wist de politie S'berg - Soest - Baarn - Utrecht niets van sleutels.
- In het gesprek van 22/10/02, heb ik gevraagd hoe de sleutels boven water zijn gekomen. De heer Be. heeft mij toen enkele citaten uit het verslag van de heer R. dd. 5 sept. '02, voorgelezen. Inderdaad heeft hij mij toen dringend geadviseerd andere cilinders te plaatsen. Hij ging er namelijk van uit dat N. de sleutels door criminelen heeft laten kopiëren. Dat geloofde ik niet. Maar ik vond dat dringend advies van de heer Be. wel uiterst vreemd. Ten eerste waren mijn sleutels 'terecht' en ten tweede weet men bij de politie dat het niet om gewone sleutels gaat. Het gaat om mijn beveiligde sleutels in een gesloten circuit met certificaat. Die zijn niet zo maar na te maken. Ik heb hem maar laten praten over nieuwe cilinders en sleutels etc.
- Na 22/10/02 heeft niemand met mij contact gezocht om te vertellen dat de sleutels er niet waren. Zelf heb ik verschillende keren moeten bellen."