



# Rapport

**Datum: 25 augustus 2004**  
**Rapportnummer: 2004/332**

## Klacht

Verzoekster raakte op 7 mei 2000 betrokken bij een aanrijding. Ambtenaren van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid kwamen ter plaatse en maakten naar aanleiding van de aanrijding een registratieset op. Verzoekster heeft de betrokken ambtenaren meerdere malen verzocht om een toelichting op deze registratieset, waarna er uiteindelijk op 1 november 2002 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen een politieambtenaar en verzoekster. In dit verband klaagt verzoekster erover dat:

Een betrokken ambtenaar tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft gezegd dat de situatie in de registratieset "wat knullig is omschreven", maar dat hij geen aanvullende verklaring wilde afleggen;

Een betrokken ambtenaar tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft aangegeven de zaak voor het eerst onder ogen te krijgen, terwijl verzoekster reeds in 2001 telefonisch contact met deze ambtenaar had gehad over de opgemaakte registratieset.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de politie haar klacht van 3 november 2002 te traag - te weten op 13 mei 2003 - heeft afgehandeld.

## Beoordeling

### Algemeen

Op 7 mei 2000 raakte verzoekster betrokken bij een aanrijding in Ophemert. De ambtenaren H. en B. van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid kwamen ter plaatse en maakten vervolgens een registratieset op.

In de registratieset vermeldden de politieambtenaren het volgende:

"14.2 (verzoeksters tegenpartij; N.o.) reed over de K-sstraat in de richting van de P-sstraat. Op de kruising aangekomen sloeg 14.2 rechts af de P-sstraat op.

Toen 14.2 op de P-sstraat voor de bocht na de kruising reed kwam op de linkerkant van de as van de weg 14.1 (verzoekster) aan rijden.

Hierdoor ontstond tussen beiden een aanrijding."

In antwoord op een aantal vragen van Das Rechtsbijstand, die de belangen van verzoeksters tegenpartij behartigde, liet betrokken ambtenaar H. bij brief van 30 augustus 2000 weten dat verzoeksters tegenpartij al over het kruisingsvlak van de kruising P-sstraat/K-sstraat was gereden en zich dan ook op de doorgaande weg bevond toen de aanrijding plaatsvond. Verzoeksters tegenpartij had de kruising al gepasseerd. Voorts deelde H. mee dat uit het botspunt, de sporen op het wegdek en de verklaringen van beide

betrokkenen bleek dat verzoekster op de weghelft van haar tegenpartij reed.

Omdat de beide partijen geen overeenstemming konden bereiken over de aansprakelijkheid voor de aanrijding, verzocht Das Rechtsbijstand betrokken ambtenaar H. bij brieven van 3 oktober 2000 en 7 februari 2001 aan te geven waar de aanrijding precies had plaatsgevonden.

In zijn brief van 9 februari 2001 liet H. Das Rechtsbijstand weten dat hij geen antwoord kon geven op de gestelde vragen, omdat hij het antwoord niet meer wist. H. gaf in zijn brief aan dat de informatie die de verzekeringsmaatschappijen voorhanden hadden, volgens hem ruim voldoende moest zijn om tot uitkering van de schade over te gaan.

In haar brief aan de chef van het district De Waarden van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid van 10 april 2002 stelde verzoekster dat de afhandeling van de aanrijding door de politieambtenaren onzorgvuldig was geschied, zodat het voor haar onmogelijk was gebleken om de schade te verhalen. Verzoekster vroeg de districtschef om een gesprek over deze kwestie.

Op 11 april 2002 had verzoekster contact met politieambtenaar G., die verzoekster zou hebben toegezegd de zaak intern met teamchef T. te bespreken en verzoekster hiervan op de hoogte te brengen.

Bij brief van 13 mei 2002 aan de districtschef liet verzoekster weten dat zij nog niets van G. had vernomen. Tevens verzocht verzoekster de districtschef om met de betrokken ambtenaren naar de plaats van de aanrijding te gaan en de situatie nogmaals te bekijken.

Bij brief van 5 juli 2002 aan de korpschef deelde verzoekster mee dat zij reeds contact had gezocht met de betrokken ambtenaren met het verzoek de registratieset toe te lichten en de locatie van de aanrijding te bezoeken, maar dat hierop - na herhaaldelijk verzoek - niet werd ingegaan. Tevens deelde verzoekster mee dat de toezeggingen van de heren G. en T. om de zaak uit te zoeken en contact met haar op te nemen, niet waren nagekomen. Verzoekster verzocht de korpschef haar klacht in behandeling te nemen.

Bij brief van 24 juli 2002 deelde politieambtenaar S. (plaatsvervangend districtschef) verzoekster mee van mening te zijn dat de betrokken ambtenaren H. en B. niets te verwijten viel. Zij hadden een registratieset en een aanvullend proces-verbaal van de aanrijding opgemaakt, waarin behalve een zakelijke weergave de verklaringen van de beide partijen waren opgenomen (achteraf bleek dat er alleen een registratieset was opgemaakt; N.o.). Dit betrof een voor de politie gebruikelijke werkwijze, aldus S. Hiermee beschouwde hij de klacht als afgehandeld.

In haar brief van 12 augustus 2002 aan de politie liet verzoekster weten dat zij van mening was dat haar klacht niet voldoende was afgehandeld. Zij verzocht de politie nogmaals haar klacht (het niet ingaan op verzoeken en het niet nakomen van afspraken door diverse

medewerkers) in behandeling te nemen.

Aangezien verzoekster hierop nog geen reactie had ontvangen, rappelleerde zij de politie bij brief van 23 september 2002.

Op 1 november 2002 vond er een gesprek plaats tussen verzoekster en betrokken ambtenaar B. Aangezien dit gesprek voor verzoekster geen bevredigend resultaat had, stuurde zij de districtschef op 3 november 2002 een brief waarin zij haar ongenoegen uitte over betrokken ambtenaar B., die tijdens het gesprek op 1 november 2002 zou hebben toegegeven dat de situatie in de registratieset wat knullig was omschreven, maar dat hij geen aanvullende verklaring wilde of kon afleggen. Voorts klaagde verzoekster erover dat B. had aangegeven dat hij de zaak voor het eerst onder ogen kreeg, hetgeen verzoekster bevreemdde omdat zij in 2001 telefonisch contact met B. over deze kwestie had gehad. Volgens verzoekster had B. haar naar zijn collega H. verwezen, omdat H. destijds de registratieset had opgemaakt. Verder gaf zij in de brief aan dat zij door de "knullige omschrijving in de registratieset" de schade onmogelijk kon verhalen op de tegenpartij.

Verzoekster sloot deze brief af met de zin dat zij zich genoodzaakt voelde de zaak voor te leggen aan de Nationale ombudsman en dat zij hoopte dat zij de districtschef met deze brief voldoende had geïnformeerd.

Op 3 november 2002 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Nadat er over en weer was gecorrespondeerd, vond er op 20 januari 2003 een telefoongesprek plaats tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en klachtencoördinator A. van de politie. Naar aanleiding van dat telefoongesprek deelde de Nationale ombudsman verzoekster bij brief van 22 januari 2003 mee dat de klachtencoördinator van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid had laten weten dat verzoeksters brief van 3 november 2002 als klacht in behandeling was genomen en dat de afhandeling van de klacht plaatsvond door de teamchef van de betrokken ambtenaren. Om die reden stelde de Nationale ombudsman nog geen onderzoek in.

Bij brief van 9 april 2003 deelde verzoekster de districtschef mee dat zij nog niets had vernomen over de afhandeling van haar klacht, en dat zij daarover opnieuw een klacht indiende.

Bij brief van 13 mei 2003 liet klachtencoördinator H. verzoekster weten dat klachten die één jaar na het plaatsvinden van het feit worden ingediend, volgens de klachtenregeling niet meer in behandeling worden genomen (verzoekster uitte bij brief van 10 april 2002 voor het eerst haar ongenoegen over het politieoptreden op 7 mei 2000). Om verzoekster tegemoet te komen, was toch aandacht aan de klacht besteed, maar was de klachtenregeling niet van toepassing op de klachten, aldus de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator gaf aan dat hij bij zijn standpunt bleef en dat de politie niets te verwijten viel.

I. Ten aanzien van de opmerking over de registratieset

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat een betrokken ambtenaar tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft gezegd dat de situatie in de registratieset "wat knullig is omschreven", maar dat hij geen aanvullende verklaring wilden afleggen.

2. De korpsbeheerder heeft bij brief van 18 november 2003 gesteld dat betrokken ambtenaar B. inderdaad tijdens dat gesprek heeft gezegd dat de situatie in de registratieset naar zijn mening wat knullig was omschreven. Volgens de korpsbeheerder was het echter niet zijn omschrijving, maar de omschrijving van zijn toenmalige collega, de heer H., die de aanrijding indertijd in feite heeft afgehandeld. De omschrijving bevat volgens B. geen onwaarheden, en om die reden kon hij er naar zijn zeggen niets aan toevoegen, aldus de korpsbeheerder. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond.

3. Betrokken ambtenaar B. heeft op 23 maart 2004 tegenover twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman verklaard dat uit de sporen die zichtbaar waren op het wegdek en de verklaringen van betrokkenen was gebleken dat verzoekster op de weghelft van haar tegenligger had gereden. Die sporen kon B. zich herinneren omdat er modderkluiten op de weg lagen. Deze waren bij de aanrijding uit de wielbakken recht naar beneden gevallen en hebben de plaats van de aanrijding gemarkeerd, aldus B.

Verder heeft B. verklaard dat hij tijdens het gesprek met verzoekster op 1 november 2002 inderdaad heeft gezegd dat de situatie in de registratieset wat knullig was omschreven, en dat hij hiermee heeft bedoeld dat de tekst niet zo makkelijk leest. Volgens B. was de inhoud van de tekst niet onduidelijk of onjuist. B. heeft verklaard dat hij de situatie wat zinsopbouw betreft, anders zou hebben beschreven. Omdat het zijn tekst niet was, en de inhoud juist was, wilde hij de tekst in de registratieset niet wijzigen, aldus B.

4. In haar reactie van 12 mei 2004 heeft verzoekster laten weten dat het haar bevreemdt dat B. zijn naam onder de registratieset heeft gezet, maar dat hij niet achter de tekst van het document staat, terwijl de registratieset op ambtseed is opgemaakt. Als B. niet achter de tekst van de registratieset staat, had hij zijn naam er nooit onder mogen zetten, aldus verzoekster. Verzoekster heeft gesteld dat zij als burger de dupe is geworden van het feit dat de ambtenaar die de registratieset heeft opgemaakt niet meer in dienst is bij de politie.

## Beoordeling

5. B. heeft verklaard dat de inhoud van hetgeen zijn collega H. onder punt 18 van de registratieset heeft vermeld, niet onduidelijk of onjuist was. Nu de opmerking van B., dat de situatie in de registratieset wat knullig was omschreven, slechts betrekking had op het feit dat de tekst niet makkelijk leesbaar was, en hij zich dus met de inhoud van de tekst kon verenigen, is het niet onjuist dat B. geen aanvullende verklaring heeft afgelegd.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de opmerking over verzoeksters klacht

## Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat een betrokken ambtenaar tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft aangegeven de zaak voor het eerst onder ogen te krijgen, terwijl verzoekster reeds in 2001 telefonisch contact met deze ambtenaar had gehad over de opgemaakte registratieset.
2. In zijn brief van 18 november 2003 heeft de korpsbeheerder gesteld dat omdat B. feitelijk met de afhandeling van de aanrijding geen bemoeienis heeft gehad, hij ook in de eerdere contacten met verzoekster steeds naar H. heeft verwezen. Om die reden had hij zich voor het gesprek van 1 november 2003 begrijpelijkerwijs niet eerder in de kwestie verdiept, aldus de korpsbeheerder. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond.
3. Betrokken ambtenaar B. heeft op 23 maart 2004 verklaard dat hij zich niet herinnert dat hij na de aanrijding op 7 mei 2000 met verzoekster over de aanrijding heeft gesproken. Volgens B. zou het kunnen dat hij haar in een kort telefoongesprek naar zijn collega H. heeft verwezen, omdat H. de aanrijding heeft afgehandeld en hij er zelf verder geen bemoeienissen mee had gehad, maar B. kon het zich niet meer herinneren. Pas in oktober 2002 heeft B. verzoekster aan de telefoon gehad, en heeft hij een afspraak met haar gemaakt voor het gesprek op 1 november 2002, aldus B.
4. Verzoekster heeft in haar reactie van 12 mei 2004 laten weten dat het haar bevreemdt dat betrokken ambtenaar B. zich de vele telefoongesprekken met verzoekster niet meer kon herinneren, maar dat hij zich de modder op het wegdek nog wel kon herinneren (zie Bevindingen, onder I.3).

## Beoordeling

5. Nu zowel de korpsbeheerder als verzoekster hebben gesteld dat er (telefonische) contacten hebben plaatsgevonden tussen verzoekster en betrokken ambtenaar B, waarbij B. verzoekster steeds heeft verwezen naar zijn collega H., gaat de Nationale ombudsman er vanuit dat verzoekster en B. daadwerkelijk telefonisch contact met elkaar hebben gehad. B. heeft bovendien zelf ook verklaard dat het zou kunnen dat hij verzoekster tijdens

een telefoongesprek naar H. heeft verwezen, maar dat hij het zich niet meer kon herinneren.

Verder is vast komen te staan dat B. na de aanrijding ter plaatse is geweest en dat op de registratieset staat vermeld dat deze is opgemaakt door de ambtenaren H. en B.

Alhoewel B. zich na de aanrijding wellicht niet meer inhoudelijk met de kwestie heeft bemoeid, acht de Nationale ombudsman het niet juist dat B. tegen verzoekster heeft gezegd dat hij deze zaak op 1 november 2002 voor het eerst onder ogen kreeg. Hij was immers met de aanrijding bekend, en heeft verzoekster - zij het wellicht kort - hierover aan de telefoon gehad.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de behandeling van verzoeksters klacht

## **Bevindingen**

1. Verzoekster klaagt erover dat de politie haar klacht van 3 november 2002 te traag - te weten op 13 mei 2003 - heeft afgehandeld.
2. De korpsbeheerder liet de Nationale ombudsman in zijn brief van 18 november 2003 weten dat verzoeksters klacht geen doel treft. In de brief van 3 november 2002 heeft verzoekster aangegeven dat zij zich genoodzaakt zag de zaak voor te leggen aan de Nationale ombudsman en heeft zij de brief afgesloten met de opmerking dat de brief een informatief karakter had, aldus de korpsbeheerder. De korpsbeheerder kon zich, gezien de gehele voorgeschiedenis, voorstellen dat de districtschef een afwachtende houding had aangenomen. Voorts gaf de korpsbeheerder aan dat zij in de brief van 3 november 2002 geen klacht met een verzoek om behandeling heeft gelezen. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond.
3. In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder heeft verzoekster bij brief van 12 mei 2004 laten weten dat zij het op zich eens is met het standpunt dat na ruim tweeëneenhalf jaar schrijven en bellen de klachtafhandeling binnen het politiekorps ten einde was, en dat zij ook om die reden de hulp van de Nationale ombudsman heeft ingeroepen.

## **Beoordeling**

4.1 De Nationale ombudsman acht het niet onjuist dat de korpsbeheerder naar aanleiding van verzoeksters brief van 3 november 2002 een afwachtende houding heeft ingenomen en de brief niet als klacht in behandeling heeft genomen. Verzoekster heeft immers in die brief expliciet aangegeven dat ze zich genoodzaakt voelde de klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen en dat ze hoopte dat ze de districtschef voldoende met deze

brief had geïnformeerd. De Nationale ombudsman is het met de korpsbeheerder eens dat verzoekster de districtschef in haar brief bovendien niet heeft verzocht om haar klacht in behandeling te nemen.

Op 20 januari 2003 heeft er echter een telefoongesprek tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en klachtencoördinator A. van de politie plaatsgevonden, tijdens welk gesprek de klachtencoördinator heeft aangegeven dat afhandeling van verzoeksters klachten zou worden bewerkstelligd. Op dat moment zou de politie verzoeksters klachten dus wel in behandeling nemen.

4.2 In de brief van 3 november 2002 klaagt verzoekster over de wijze waarop de situatie in de registratieset is omschreven, over betrokken ambtenaar B. die tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft gezegd dat de situatie wat knullig is omschreven, maar geen aanvullende verklaring wil afleggen, en over betrokken ambtenaar B. die tijdens het gesprek op 1 november 2002 heeft gezegd dat hij de zaak voor het eerst onder ogen kreeg, terwijl verzoekster in 2001 telefonisch contact met B. over de aanrijding zou hebben gehad.

Verzoeksters eerste klacht betreft een klacht over het afhandelen van een aanrijding op 7 mei 2000. Over die klacht heeft verzoekster voor het eerst bij brief van 10 april 2002 aan de districtschef haar ongenoegen geuit. Op dat moment was de jaartermijn, waarbinnen een klacht in beginsel moet worden ingediend, ruimschoots overschreden. De politie hoefde deze klacht dan ook niet in behandeling te nemen. De politie had verzoekster echter wel binnen een termijn van vier weken (na 20 januari 2003; de datum waarop werd toegezegd dat verzoeksters klacht in behandeling was genomen) schriftelijk en gemotiveerd in kennis moeten stellen van het niet in behandeling nemen van deze klacht (zie Achtergrond). De politie heeft dit niet gedaan, maar heeft in plaats hiervan "enige aandacht" aan verzoeksters klacht besteed, waarna verzoekster bij brief van 13 mei 2003 het standpunt van klachtencoördinator H. heeft ontvangen. Dit standpunt heeft bijna vier maanden op zich laten wachten en was in het geheel niet gemotiveerd. De Nationale ombudsman acht deze gang van zaken niet juist. De politie had duidelijkheid moeten creëren door de klacht ofwel niet in behandeling te nemen en verzoekster hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen, ofwel de klacht wel in behandeling te nemen en deze volgens de klachtenregeling te behandelen.

De overige twee klachten die verzoekster in haar brief van 3 november 2002 heeft geuit, hebben betrekking op gedragingen die zich op 1 november 2002 hadden voorgedaan. Ten aanzien van deze klachten was de jaartermijn nog niet verstreken, zodat de politie deze klachten in beginsel wel in behandeling had moeten nemen. Het is immers een vereiste van behoorlijke klachtafhandeling dat wordt ingegaan op alle klachtonderdelen die een burger indient. De politie heeft deze klachten echter in het geheel buiten beschouwing gelaten, hetgeen de Nationale ombudsman niet juist acht.



De politie heeft daarmee dan ook in strijd met het beginsel van zorgvuldige klachtafhandeling gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid (de burgemeester van Nijmegen), is gegrond, behalve ten aanzien van de opmerking over de omschrijving van de situatie in de registratieset; op dit punt is de klacht niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 24 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Tilburg, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid. Aangezien de politie verzoeksters klacht op dat moment intern zou behandelen, nam de Nationale ombudsman de klacht nog niet in onderzoek. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 21 juni 2003 aan de Nationale ombudsman, werd een onderzoek ingesteld naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Gelderland-Zuid (de burgemeester van Nijmegen).

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. Tevens is betrokken ambtenaar B. om inlichtingen verzocht.

Verzoekster kreeg de gelegenheid op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de korpsbeheerder gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### **Informatieoverzicht**

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

1. Verzoekschriften van 3 november 2002 en 21 juni 2003, met bijlagen over de interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Gelderland-Zuid.
2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 1 oktober 2003.

3. Standpunt van de korpsbeheerder van 18 november 2003, met bijlagen, waaronder afschriften van op deze zaak betrekking hebbende rapportages, mutatierapporten en processen-verbaal.

4. Verklaring van betrokken ambtenaar B. van 23 maart 2004.

5. Reactie van verzoekster van 12 maart 2004.

## **Bevindingen**

zie onder Beoordeling

## **Achtergrond**

Artikel 10 Klachtenregeling optreden Politieregio Gelderland-Zuid:

"1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

(...)

4. Van het niet in behandeling nemen worden partijen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld."