



Rapport

Datum: 2 maart 2005

Rapportnummer: 2005/058

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond onvoldoende heeft ondernomen naar aanleiding van haar meldingen over haar buurman, die haar vanaf 2001 overlast bezorgt en die haar meerdere keren heeft bedreigd en geslagen.

Voorts klaagt verzoekster erover dat dit korps meerdere keren, onder meer op 7 oktober en 23 november 2002 heeft geweigerd om haar aangiften tegen haar buurman op te nemen, omdat de toenmalige wijkagent in het mutatiesysteem zou hebben vastgelegd dat zij geen aangifte meer mocht doen.

Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het korps geen nadere actie heeft ondernomen naar aanleiding van haar aangiften van onder meer 7 februari 2003 en 22 september 2003, die wel zijn opgenomen, en deze vervolgens niet voor vervolging heeft doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster heeft geruime tijd in onmin geleefd met haar (voormalige) buurman. Zij heeft verschillende keren contact opgenomen met ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (hierna ook: de politie) om een klacht in te dienen over haar buurman, dan wel om aangifte te doen van strafbare feiten die haar buurman haars inziens had gepleegd.

1. Ten aanzien van de wijze waarop de politie in de periode vanaf 2001 heeft gereageerd op verzoeksters meldingen over de buurman

1. Verzoekster klaagt erover dat de politie onvoldoende heeft ondernomen naar aanleiding van haar meldingen over haar buurman, die haar vanaf 2001 overlast bezorgde en die haar naar haar zeggen meerdere keren heeft bedreigd en geslagen.

2. De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond acht dit klachtonderdeel niet gegrond, omdat de politie voldoende aandacht heeft besteed aan de meldingen van verzoekster.

3. Uit het onderzoek is het volgende gebleken. Verzoekster heeft verschillende malen bij de politie melding gedaan van overlast door haar buurman. De politie heeft haar een aantal malen op het politiebureau te woord gestaan en is ook een aantal malen ter plaatse gegaan na een melding van verzoekster. De politie sprak een aantal malen met zowel verzoekster als haar buurman, waarbij naar voren kwam dat er sprake was van een langdurig conflict tussen verzoekster en haar buurman. Verzoekster gaf verschil-lende

keren te kennen dat zij als enige oplossing voor het conflict zag, dat de buurman zou verhuizen. De politie heeft verschillende keren geprobeerd om te bemiddelen tussen verzoekster en haar buurman, waarbij verzoekster heeft aangegeven niet meer met de buurman te willen praten. Ook een poging van de politie om een gesprek te arrangeren tussen verzoekster, de buurman en de woningbouwvereniging is gestrand omdat verzoekster niet wilde meewerken.

4.1. In bedoelde situaties moet het optreden van de politie worden gezien in het licht van het redelijkheidsvereiste. Dit houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

4.2. Het redelijkheidsvereiste brengt mee dat het accent van politieoptreden bij meldingen als in dit geval zo veel mogelijk dient te liggen op het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen sprake blijft van overlast én er tevens sprake is van een redelijke vermoeden van het plegen van strafbare feiten, behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden.

5. De Nationale ombudsman is, wanneer de activiteiten worden gezien die de politie heeft ondernomen naar aanleiding van verzoeksters vele meldingen, met de korpsbeheerder van mening dat de politie aan verzoeksters meldingen op zichzelf voldoende aandacht heeft besteed.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

2. Ten aanzien van de weigering om op 7 oktober en 23 november 2002 aangiftes op te nemen

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de politie meerdere keren, onder meer op 7 oktober en 23 november 2002 heeft geweigerd om haar aangiften tegen haar buurman op te nemen, omdat de toenmalige wijkagent in het mutatiesysteem zou hebben vastgelegd dat zij geen aangifte meer mocht doen. Verzoekster heeft ten aanzien van beide genoemde incidenten vrij specifiek omschreven op welke wijze zij te woord werd gestaan bij het politiebureau en op welke wijze zij bij deze gelegenheden werd bejegend

2. De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond achtte dit klachtonderdeel ten dele gegrond. Hij liet weten dat op 18 oktober 2002 een medewerkster van intake en service een mutatie had opgemaakt waarin wordt vermeld dat verzoekster was geweigerd om aangifte te doen omdat er geen bewijs was van de feiten die volgens verzoekster door haar buurman gepleegd zouden zijn. Zij wilde op dat moment aangifte doen namens een kennis van haar, die bij haar op bezoek was geweest en bedreigd zou zijn door de buurman. Deze medewerkster had diverse aangiftes van verzoekster wel opgenomen, waarbij verzoekster altijd verzocht op te nemen dat de feiten waarvan zij

aangifte wilde doen waren gepleegd door haar buurman. De medewerkster van de politie had ook aangegeven dat zij uit de bedrijfsprocessensystemen had opgemaakt dat de buurtagent in deze zaak bezig was met bemiddeling en dat zij ook om deze reden had geadviseerd om geen aangifte te doen, omdat dit de zaak mogelijk alleen maar zou verergeren. De korpsbeheerder stelde vast dat er op 18 oktober 2002 is geweigerd is om aangifte op te nemen. De korpsbeheerder is van oordeel dat in beginsel altijd een aangifte dient te worden opgenomen en achtte dit onderdeel van de klacht gegrond.

Ten aanzien van de specifiek door verzoekster genoemde data was de korpsbeheerder niet gebleken dat er geweigerd was aangifte op te nemen. Met betrekking tot deze specifieke data kon hij derhalve geen uitspraak doen.

3. Wanneer de informatie van verzoekster wordt gelegd naast de informatie van de korpsbeheerder, acht de Nationale ombudsman het voldoende aannemelijk dat de politie verzoekster op de door haar genoemde data één of meerdere keren heeft geweigerd om aangifte tegen haar buurman op te nemen.

Zo heeft de korpsbeheerder van de beide door verzoekster genoemde incidenten op 7 oktober en 23 november 2002 geen proces-verbaal van aangifte overgelegd en acht de Nationale ombudsman het - gezien verzoeksters gedetailleerde omschrijving van deze gebeurtenissen - wel aannemelijk dat zij deze dagen heeft geprobeerd aangifte te doen, hetgeen haar is geweigerd door de politie.

4.1. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

4.2. 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.

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.

4.3. De Nationale ombudsman acht dus 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.

5. Hiervoor heeft de Nationale ombudsman onder 3. vastgesteld dat hij het voldoende aannemelijk acht dat verzoekster op de door haar genoemde data één of meerdere keren is geweigerd om aangifte te doen tegen haar buurman. Alhoewel de Nationale ombudsman het begrijpelijk acht dat de politie bij het vervullen van haar taken prioriteiten stelt, had de politie naar aanleiding van verzoeksters uitdrukkelijke verzoeken om aangifte te doen, niet mogen weigeren om deze op te nemen.

Toetsing door de voor opsporing verantwoordelijke instantie, het Openbaar Ministerie, is daarmee bij voorbaat onmogelijk gemaakt. Hierdoor is gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van het niet ondernemen van actie naar aanleiding van de aangiften van onder meer 7 februari en 22 september 2003

1. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat het korps geen nadere actie heeft ondernomen naar aanleiding van haar aangiften van onder meer 7 februari en 22 september 2003, die wel zijn opgenomen, en deze vervolgens niet voor vervolging heeft doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie.

Verzoekster tekende aan dat de politie haar nooit iets had meegedeeld over aangiftes die zouden zijn geseponeerd. Zij was ook niet op de hoogte gesteld van de stappen die zij kon nemen tegen de beslissing om de zaak te seponeren.

2. De korpsbeheerder achtte dit deel van de klacht niet gegrond, en merkte ten aanzien van dit punt op, dat de politie naar aanleiding van onder andere de aangiften van verzoekster van 7 februari en 22 maart 2003 de buurman van verzoekster had verhoord. Omdat uit het verhoor niet was gebleken dat er sprake was van strafbare feiten en er geen andere getuigen waren, was besloten de zaak te seponeren. De aangifte van verzoekster die ten tijde van het onderzoek van de Nationale ombudsman nog in behandeling was, zou eveneens worden geseponeerd. Dit was mondeling aan verzoekster meegedeeld.

De korpsbeheerder is van oordeel dat het de voorkeur had genoten om dit niet mondeling maar schriftelijk aan verzoekster mee te delen, hetgeen overigens ook gebruikelijk is. Omdat de zaak bijzondere aandacht had van de buurtagent, was besloten tot het mondeling meedelen. De feiten waarvan aangifte werd gedaan, waren verder wel opgepakt door middel van bemiddeling door de buurtagent teneinde te proberen om tot

een oplossing te komen.

3. Ten aanzien van de actie die de politie zou hebben ondernomen naar aanleiding van verzoeksters aangiften van onder meer 7 februari en 22 september 2003 lopen de lezingen van verzoekster enerzijds en die van de politie anderzijds uiteen.

De politie stelde dat de buurman naar aanleiding van de aangifte van onder meer 7 februari 2003 was verhoord, maar heeft van dit verhoor geen afschrift overgelegd. Ook stelde de politie dat verzoekster was geïnformeerd over de beslissing tot sepot.

Verzoekster daarentegen stelde dat de politie geen actie had ondernomen naar aanleiding van haar aangiften, en dat zij niet was geïnformeerd over de beslissingen tot sepot, alsmede over de eventuele stappen die zij kon nemen tegen die beslissingen.

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.

Conclusie

De klacht over het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond is

gegrond ten aanzien van:

- de weigering om op 7 oktober en 23 november 2002 aangiften op te nemen, wegens schending van het vereiste van fair play;

niet gegrond ten aanzien van:

- de wijze waarop de politie in de periode vanaf 2001 heeft gereageerd op verzoeksters meldingen over de buurman.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van

- het niet ondernemen van actie naar aanleiding van de aangiften van onder meer 7 februari en 22 september 2003.

Onderzoek

Bij brief van 10 maart 2003 diende de gemachtigde van verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoekster klaagde er toen over dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond haar klachtbrief van 9 oktober 2002 nog niet inhoudelijk had beantwoord.

In deze brief klaagde zij erover dat dit korps op 7 oktober 2002 had geweigerd om haar aangiftes tegen haar overlastveroorzakende buurman op te nemen. Voorts klaagde zij over de wijze waarop een ambtenaar van dit korps haar op 18 oktober 2002 had bejegend.

Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman heeft haar klacht op 11 april 2003 telefonisch voorgelegd aan het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Verzoeksters klacht over de bejegening op 18 oktober 2002 bleek bij brief van 23 januari 2003 gegrond te zijn geacht.

Het korps liet voorts weten dat verzoeksters andere klachten binnen drie weken zouden worden afgedaan. Om die reden heeft de Nationale ombudsman het onderzoek naar haar klacht bij brief van 19 mei 2003 beëindigd.

Op 22 mei 2003 liet verzoekster de medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch weten het niet eens te zijn met de afhandeling door het politiekorps Rotterdam-Rijnmond. De problemen met haar buurman bestonden nog steeds en zij was van mening dat de politie onvoldoende actie ondernam naar aanleiding van de overlast van de buurman. Verzoekster heeft de medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman toegezegd dat zij nog een brief hierover van haar gemachtigde zou ontvangen. Deze brief is door de Nationale ombudsman echter nooit ontvangen.

Op 3 oktober 2003 liet verzoekster telefonisch wederom aan de Nationale ombudsman weten dat zij wilde klagen over het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, omdat er nog steeds geen verandering was opgetreden in de relatie met haar buurman en met de politie. Zij voelde zich zeer bedreigd, en was van mening dat de politie onvoldoende actie ondernam om dit gevoel weg te nemen.

In vervolg op dit telefoongesprek heeft de medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op 9 oktober 2003 een gesprek gevoerd met medewerkers van het district Centrum op het politiebureau Eendrachtsplein van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Omdat de medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman na dit gesprek en na nader telefonisch overleg met verzoekster op 14 oktober 2003 heeft vastgesteld dat, vanwege de verstoorde relatie tussen haar en de politie, een bemiddelingsgesprek waarschijnlijk niet tot een oplossing op de korte termijn zou leiden, is besloten om op grond van de Wet Nationale ombudsman de klacht van verzoekster in onderzoek te nemen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), werd op 20 oktober 2003 een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van

de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Eén van hen maakte van deze gelegenheid gebruik.

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Rotterdam over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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

Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch de korpsbeheerder noch verzoekster, noch betrokken ambtenaar B. gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster heeft geruime tijd in onmin geleefd met haar (voormalige) buurman. Zij heeft verschillende keren contact opgenomen met ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond om een klacht in te dienen over haar buurman, dan wel om aangifte te doen van strafbare feiten die haar buurman haars inziens had gepleegd.
2. Op 9 oktober 2002 heeft verzoekster een schriftelijke klacht ingediend bij het politiekorps Rotterdam-Rijnmond. In deze brief klaagde zij erover dat dit korps op 7 oktober 2002 had geweigerd om haar aangiften op te nemen tegen haar overlastveroorzakende buurman. Voorts klaagde zij over de wijze waarop een ambtenaar van dit korps haar op 18 oktober 2002 had bejegend.
- Op 19 oktober en 26 november 2002 uitte zij schriftelijk haar onvrede over het functioneren van het Rotterdamse politiekorps bij de burgemeester van Rotterdam, in diens hoedanigheid van korpsbeheerder. Ditzelfde deed zij in een brief van 10 februari 2003.
3. Verzoekster ontving in november 2002 ontvangstbevestigingen van de politie, en kreeg op 23 januari 2003 een inhoudelijke reactie van de politie op haar klachtbrief. Haar klacht over de bejegening op 18 oktober 2002 werd in de brief gegrond verklaard.

4. Op 7 mei 2003 zond de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond verzoekster een antwoord, waarin hij ten dele inhoudelijk inging op haar klachten. Hij stelde vast dat de politie zowel op verzoeksters klachten als op haar meldingen had gereageerd. Hij liet verder weten dat nog een nadere reactie zou volgen.

5. Ten behoeve van de nader aan verzoekster te geven inhoudelijke reactie stelde de operationeel chef wijkteam Stad een rapportage op voor de districtschef Rotterdam-Centrum. In deze rapportage staat onder meer het volgende vermeld:

Aanleiding klacht

Klaagster heeft reeds jaren een slechte verstandhouding met haar buurman de heer M. Klaagster had last van de harde muziek van de buurman en daaruit vloeiden wederzijdse ergernissen voort. In deze kwestie is door de wijkagent T. in 2001 bemiddeld tot ogenschijnlijke tevredenheid van beide bewoners. Sinds mei 2002 wordt de kwestie weer actueel, doordat klaagster verschillende aangiftes doet, waarbij zij de buurman als verdachte beschouwt. Zij doet aangifte tegen de buurman van het vernielen van haar kelderboxdeur en haar voordeur, het vernielen van haar brievenbus, het naar beneden gooien van de plantenbakken van het balkon, bedreigingen en mishandeling.

Klachtpunten

Klachtbrief 19 oktober 2002

Klachtpunt 1: Klaagster wenst aangifte te doen van diverse misdrijven gepleegd door haar buurman gepleegd in de periode 2001 en 2002 en klaagt over het feit dat twee receptionisten weigeren deze aangifte(n) op te nemen. Klaagster is van mening dat de politie verplicht is de aangiften op te nemen en in behandeling te nemen.

Klachtpunt 2: Klaagster is in het bezit van video-opnamen van de misdrijven die door haar buurman zijn gepleegd en zij klaagt over het feit dat de buurtagent D., weigert deze video-opnamen te bekijken en in het onderzoek te betrekken.

Klachtbrief 26 november 2002

Klachtpunt 3: Klaagster heeft van personeel van intake & service van district Centrum vernomen dat de buurtagent D. in het bedrijfsprocessensysteem van de politie melding heeft gemaakt aan het politiepersoneel: 'dat klaagster geen aangifte mocht doen'. Klaagster is van mening dat deze melding niet terecht is en dat de buurtagent deze melding niet had mogen maken.

Klachtpunt 4: Naar aanleiding van een incident met haar buurman op 18 oktober 2002 heeft klaagster, verzocht om politiehulp. Het ter plaatste gekomen politiepersoneel (noodhulp) zou de wijkagent in kennis stellen van dit verzoek. Klaagster klaagt over het feit

dat sindsdien, en ondanks diverse bezoeken aan het politiebureau en nieuwe verzoeken aan politiefunctionarissen, de buurtagent D. geen contact meer heeft opgenomen.

Klachtpunt 5: Klaagster heeft diverse malen telefonisch contact gehad met de inspecteur van politie L. Zij klaagt over het feit dat L. kort na het contact de hoorn op de haak gooit. Zij vindt dit niet gepast en is van mening dat L. haar te woord had moeten staan. Dit klachtpunt is eveneens aangegeven in de klacht van 10 februari 2003.

In de klachtbrief van 10 februari 2003 herhaalt klaagster een aantal klachtpunten die zij reeds in eerdere klachtbrieven heeft omschreven en in de voorgaande klachtpunten zijn verwoord.

Onderzoek bedrijfsprocessensysteem

Naar aanleiding van bovenstaande klachtpunten is er door mij een onderzoek ingesteld in het bedrijfsprocessensysteem van de politie Rotterdam-Rijnmond.

Hieruit blijkt dat er diverse meldingen zijn van burenruzie op de adressen van klaagster en haar buurman. Ook heeft klaagster diverse aangiftes gedaan van vernieling, bedreiging en mishandeling door haar buurman. Door diverse politiemedewerkers, waaronder buurtagent D. is getracht om te bemiddelen in deze kwestie. Verschillende keren geeft klaagster aan dat zij niet meer wil praten met de buurman. Een poging van de buurtagent om met haar en de buurman en de woningbouwvereniging om de tafel te gaan mislukt door een weigering van klaagster om te komen. Op 18 oktober 2002 is er een mutatie gemaakt door een medewerkster van de intake en service van het politiebureau Doelwater, S. Zij verklaart hierin dat klaagster aan het bureau verscheen en aangifte wilde doen tegen haar buurman over feiten die een jaar geleden gebeurd zijn. S. begrijpt uit eerdere mutaties dat de buurtagent bezig is met bemiddeling en adviseert klaagster geen aangifte te doen, omdat dit de zaak alleen maar kan verergeren. S. begrijpt vervolgens van klaagster dat zij alleen maar aangifte wil doen, aangezien zij wil dat M. uit huis wordt gezet en niets anders. Hierop belooft S. de buurtagent nogmaals in kennis te stellen en loopt klaagster zichtbaar boos weg. Klaagster scheldt S. tijdens dit gesprek ook nog uit voor 'hondekop'.

In het bedrijfsprocessensysteem is verder geen melding van buurtagent D. terug te vinden dat klaagster geen aangifte zou mogen doen.

Gesprek met buurtagent D.

Naar aanleiding van de klachten is er een gesprek gevoerd met D., de beklagde buurtagent. Hij verklaart dat hij diverse pogingen heeft ondernomen om het conflict tussen klaagster en M. op te lossen. Hij heeft verschillende gesprekken gevoerd met beide partijen en komt tot de conclusie dat er geen bewijs is voor de verdachtmakingen van klaagster. Vandaar dat de eerdere aangiftes van haar door het Openbaar Ministerie niet vervolgd zijn. Om tot een oplossing te komen probeert hij ook een bijeenkomst te

organiseren voor alle partijen, inclusief de woningbouwvereniging. Klaagster weigert echter diverse malen mee te werken aan bemiddelingspogingen en laat ook weten daar geen behoefte aan te hebben. Klaagster laat ook aan buurtagent D. weten dat de enige oplossing is dat de buurman uit zijn huis gezet wordt. Buurtagent D. heeft in de briefing voor de politie van Rotterdam-Centrum laten opnemen dat hij bij meldingen, afkomstig van klaagster, op de hoogte wil worden gesteld. Dit om te proberen door bemiddeling de kwestie op te lossen.

D. verklaart nooit op enigerlei wijze kenbaar gemaakt te hebben dat klaagster geen aangifte mag doen.

Ook heeft buurtagent D. het Lokaal Zorgnetwerk Centrum in kennis gesteld van de problemen van klaagster. Hierop is door Bo., coördinator van het netwerk getracht te bemiddelen, maar ook deze pogingen zijn gestrand.

De videoband is ontstaan doordat buurtagent D. dit geadviseerd heeft aan klaagster, omdat het bewijs voor haar verdachtmakingen telkenmale ontbrak. Klaagster kwam bij D. en gaf aan dat zij een video had, waarop de buurman niet te zien was, maar waarop je hem wel kon horen. Buurtagent D. heeft hierop te kennen gegeven dat dit mogelijk geen bewijs zou zijn. Vervolgens wilde klaagster de band niet meer aan hem tonen. Eerdergenoemde Bo. heeft de band wel bekeken en kwam tot de conclusie dat er een deur gefilmd is en dat er gemompel te horen is op de achtergrond, maar dat niet te horen is wat er gezegd wordt. Dit heeft zij aan buurtagent D. laten weten.

Gesprek met chef wijkpolitie L.

Naar aanleiding van klachtpunt 3 is er een gesprek gevoerd met L., chef wijkpolitie en leidinggevende van D. Halverwege 2002 is hij benaderd door klaagster, die hem mededeelde dat zij niet goed geholpen werd door buurtagent D. Dit heeft L. aan D. laten weten, die door is gegaan met de bemiddeling. Omdat klaagster hierna weer contact heeft opgenomen met L. en liet weten dat zij geen zaken met D. wilde doen heeft hij buurtagent B. gevraagd contact met klaagster op te nemen. Nadat klaagster ook met haar geen contact meer wilde heeft hij aan buurtagent V. gevraagd te bemiddelen. Aan V. liet klaagster weten geen gesprek te willen aangaan met de buurman. Ondanks al deze bemiddelingspogingen bleef klaagster L. bellen. Ongeveer 5 à 6 keer per week.

L. liet haar telkenmale weten dat de zaak in behandeling was van de buurtagent en dat hij zich verder niet met de burenruzie zou bemoeien. Dit werd niet geaccepteerd door klaagster en zij bleef bellen. Tijdens belangrijke vergaderingen of gebeurtenissen, of in privé-tijd heeft L. een aantal malen de verbinding met klaagster verbroken. Elke keer dat L. dit heeft gedaan heeft hij dit aangekondigd aan klaagster met de reden waarom hij dit deed.

Gesprek met S.

Naar aanleiding van de klacht dat van klaagster geen aangifte zou worden opgenomen is er een gesprek geweest met S., medewerkster van intake en service politiebureau Doelwater. Dit omdat uit het bedrijfsprocessensysteem blijkt dat zij een mutatie heeft geschreven op 18 oktober van een weigering aangifte, welke ook door klaagster wordt genoemd. S. verklaarde diverse aangiftes te hebben opgenomen van klaagster. Klaagster vroeg bij de aangiftes altijd op te nemen dat de feiten door haar buurman waren gepleegd. Indien daar geen bewijs voor was, dan weigerde S. dit. Op 18 oktober 2002 heeft S. geweigerd een aangifte op te nemen van klaagster. Klaagster wilde toen aangifte doen namens een bekende van haar, die bij haar op bezoek geweest was en bedreigd zou zijn door de buurman. Omdat klaagster de bedreiging niet kon benoemen en tevens niet kon benoemen wat de gemoedstoestand na de bedreiging van haar bekende was is tegen haar gezegd dat de bekende zelf aangifte moest komen doen. Hierop schold klaagster S. uit voor onder andere: 'hondekop'.

Gesprek met klaagster

Op 27 februari 2003 is er door schrijver dezes een gesprek gevoerd met klaagster aan het bureau Eendrachtsplein. Klaagster liet voorafgaand aan het gesprek weten niet meer met de politie te willen praten, maar is uiteindelijk toch overtuigd te komen.

In dit gesprek werden door klaagster bovenstaande klachtpunten opgesomd. Klaagster gaf aan regelmatig in conflict te zijn gekomen met medewerkers van de politie. Zij gaf zelf aan dat dit waarschijnlijk kwam doordat die medewerkers haar een zeur vonden. Klaagster gaf aan dat de belangrijkste reden voor haar om te klagen was dat haar geweigerd was de aangiftes tegen haar buurman op te nemen. Zij liet weten dat ze niet langer met buurtagent D. zaken wilde doen, aangezien hij de hand boven het hoofd van haar buurman hield. Gevraagd naar de oplossing van het conflict met haar buurman deelde zij mede dat dit enkel en alleen mogelijk was wanneer haar buurman uit huis zou worden gezet. Zij bleef hier ook bij. Met klaagster is overeengekomen dat zij de aangiftes die volgens haar niet gedaan konden worden alsnog door haar gedaan konden worden. Door mij is tegen haar gezegd dat zij daar binnen twee weken voor zou worden uitgenodigd op het politiebureau. Na een week belde klaagster met de klachtencoördinator van het korps Rotterdam-Rijnmond, Mo., dat ik mijn afspraak niet nagekomen was. Hierop heeft Mo. klaagster naar mij doorverwezen.

Op 12 maart 2003 zijn op het politiebureau Eendrachtsplein 7 aangiftes opgenomen van klaagster tegen haar buurman M. Diverse malen heeft de verbalisant aan klaagster gevraagd of dit alles was en dat heeft zij bevestigend beantwoord.

Op 13 maart belde klaagster mij en deelde mede dat zij nog het een en ander vergeten was. Hierop heb ik haar medegedeeld dat zij zich tot de aangiftebalie op het Doelwater kon

wenden.

De aangiftes die klaagster gedaan heeft zijn momenteel in behandeling bij collega's van de wijkpolitie en de buurman van klaagster wordt als verdachte gehoord. Op dit moment zijn er geen uitspraken te doen over de conclusie van dit onderzoek.

Conclusie

Klachtpunt 1

Klaagster heeft formeel te allen tijde de mogelijkheid om aangifte te doen van een strafbaar feit. Ook als er nog gepoogd wordt te bemiddelen door een buurtagent. Uit onderzoek is niet gebleken dat er aan klaagster ooit is geweigerd een aangifte op te nemen. Dit blijkt ook niet uit de aangiftes die door klaagster tot op heden gedaan zijn. Niettemin zijn kort geleden 7 aangiftes van klaagster opgenomen, welke zij eerder, naar eigen zeggen, niet zou hebben kunnen doen. De klacht is mijns inziens ongegrond.

Klachtpunt 2

Uit het onderzoek is gebleken dat de videoband op initiatief van buurtagent D. is gemaakt, maar zeer waarschijnlijk geen bewijs bevat. Buurtagent D. heeft diverse malen gevraagd naar de videoband, maar deze niet van klaagster gekregen, doordat zij hem al niet meer vertrouwde.

Deze klacht is dan ook ongegrond.

Klachtpunt 3

Uit het onderzoek is niets gebleken van een melding door de buurtagent dat klaagster geen aangifte meer mocht doen, ook niet in de geautomatiseerde systemen. Derhalve is deze klacht ongegrond.

Klachtpunt 4

Uit het onderzoek is gebleken dat in het conflict tussen klaagster en haar buurman diverse malen bemiddelend is opgetreden door de buurtagent D. Nadat klaagster hem via de telefoon heeft uitgescholden heeft D. geen rechtstreeks contact meer met haar gezocht, mede op haar verzoek. In de tussentijd is klaagster diverse malen door andere collega's benaderd en heeft zij regelmatig laten weten geen contact te willen hebben met de politie en niet open te staan voor bemiddeling. Derhalve is deze klacht ongegrond.

Klachtpunt 5

Uit het onderzoek blijkt dat L. correct heeft gehandeld tijdens de gesprekken en slechts bij uiterste noodzaak met opgaaf van redenen de verbinding heeft verbroken. Derhalve is deze klacht ongegrond.

Algemene conclusie

Klaagster heeft een moeilijke manier van communiceren. Uit de gesprekken en eigen ervaringen blijkt wel dat ook als klaagster correct en professioneel te woord wordt gestaan, zij niets accepteert van de politie en slechts één doel heeft. Door klaagster wordt de indruk gewekt dat zij slechts tevreden zal zijn als haar buurman uit huis is gezet en dat er geen enkele ander oplossing mogelijk is.

De medewerkers van de politie van district Centrum hebben er alles aan gedaan om klaagster tevreden te stellen.

Klaagster is onredelijk geweest en blijft in dat gedrag volharden.

Haar doel, annex wens is voor ons niet te realiseren, dus de verwachting van onze kant is dat ze ontevreden zal blijven.

De aangiftes die klaagster gedaan heeft zullen zeer nauwkeurig behandeld worden. Naar aanleiding van de conclusie die hieruit getrokken kan worden, is misschien de oplossing om in overleg met het OM klaagster geen aangiftes meer te laten doen tegen haar buurman.

In navolging van bovenstaande moet overwogen worden om geen klachten van klaagster over deze zaak meer in behandeling te nemen."

6. De nadere inhoudelijke reactie werd verzoekster op 4 juni 2003 gezonden door de districtchef Rotterdam-Centrum.

Deze reactie luidt als volgt:

"Op 19 oktober 2002 heeft u aan de burgemeester van Rotterdam een klachtbrief gezonden. De klacht heeft u aangevuld middels een brief op 26 november en een brief op 10 februari 2003. Een gedeelte van de klachten die u heeft gedaan is reeds door de manager executieve ondersteuning afgehandeld. Dit deel van uw klachten zal ik dan ook in deze brief buiten beschouwing laten. Rest mij in deze brief te reageren op uw klachten over medewerkers van de politie Rotterdam-Centrum. Deze klachten zijn op mijn verzoek onderzocht door P., inspecteur van politie Rotterdam-Rijnmond. Op basis van zijn bevindingen schrijf ik u deze brief.

Uit uw brieven komen een vijftal concrete klachten naar voren over medewerkers van het district Rotterdam-Centrum. Ik zal op deze klachtpunten inhoudelijk reageren.

Klachtpunten:

1. U klaagt over het feit dat receptiemedewerkers hebben geweigerd aangiften uit 2001 en 2002 van u tegen uw buurman op te nemen. Vanzelfsprekend bent u te allen tijde gerechtigd tot het doen van aangifte. Uit het onderzoek is niet gebleken dat u ooit geweigerd is om aangifte te doen. Dit blijkt ook uit het bedrijfsprocessensysteem, waarin een aantal aangiften van u zijn opgenomen. Mogelijk heeft u adviezen tot bemiddeling begrepen als weigeringen om aangiften op te nemen. In het persoonlijk gesprek dat u heeft gevoerd met P. heeft u gezegd dat dit uw grootste klacht was. Op initiatief van P. is contact met u opgenomen en zijn alle resterende aangiften opgenomen. Dit klachtpunt acht ik niet gegrond.

2. U geeft aan dat u in het bezit bent van een videoband waarop te horen is dat uw buurman u bedreigt. U klaagt over het feit dat de buurtagent D. heeft geweigerd deze videoband te bekijken en in het onderzoek tegen uw buurman te betrekken. In gesprek met D. heeft hij laten weten zelf aan u te hebben geadviseerd om opnamen van de bedreigingen te maken, omdat er geen bewijs bestond voor de aantijgingen van u richting uw buurman. U bent daarna met de videoband bij hem terug gekomen. U vertelde toen aan D. dat er geen beelden op de videoband te zien waren, maar slechts wat geluid in de verte. Hij liet toen aan u weten dat deze band mogelijk ook niet als bewijs kon dienen. Hij vertelt dat toen van uw kant geen interesse meer was om hem de band te tonen, wat wordt gestaafd door opmerkingen van u in de richting van andere medewerkers. D. heeft aangegeven nooit te hebben geweigerd om de band te beluisteren. Ik heb geen aanleiding om te twifelen aan het verhaal van D. Derhalve acht ik dit klachtpunt ongegrond.

3. U klaagt verder over het feit dat volgens u buurtagent D. een melding in het bedrijfsprocessensysteem van de politie heeft gemaakt dat aan u geweigerd moet worden om aangifte te doen. Onderzoek in het bedrijfsprocessensysteem levert daar geen bewijs voor. D. heeft verklaard dat hij nimmer een dergelijke melding in het systeem gezet heeft, of op een andere wijze een dergelijke melding heeft gedaan. Ook dit klachtpunt acht ik ongegrond.

4. U klaagt over het feit dat er naar aanleiding van een incident met uw buurman op 18 oktober 2002 contact opgenomen zou worden door het ter plaatse gekomen politiepersoneel met de buurtagent D. en dat u tot op heden nog niets van hem vernomen heeft. Uit het onderzoek is gebleken dat in het conflict tussen u en uw buurman diverse malen bemiddelend is opgetreden door de buurtagent D. Nadat u hem via de telefoon heeft uitgescholden heeft D. geen rechtstreeks contact meer met u gezocht, mede op uw verzoek. Ook aan P. heeft u laten weten geen contact meer te willen hebben met D. In de tussentijd bent u diverse malen door andere collega's benaderd en heeft u regelmatig laten weten geen contact te willen hebben met de politie en niet open te staan voor bemiddeling. Derhalve acht ik ook dit klachtpunt ongegrond.

5. Tot slot klaagt u over de chef van buurtagent D., te weten L. U zegt dat L. diverse malen de hoorn op de haak heeft gegoid. Hierover is een gesprek gevoerd met L.

L. heeft lange tijd regelmatig contact met u gehad over uw conflict met de buurtagent en uw buurman. Hij heeft dan ook verschillende andere buurtagenten gevraagd te bemiddelen in uw conflict. Aan die buurtagenten heeft u laten weten dat u niet meer open stond voor bemiddeling. De mening van L. is dat hij u altijd netjes te woord heeft gestaan. Op bepaalde momenten heeft hij u laten weten niet in staat te zijn om u te woord te staan, ten gevolge van vergaderingen en dergelijke. U weigerde op deze momenten zijns inziens het gesprek te beëindigen waarop L. u dit aangaf en de verbinding verbrak. Ik heb geen aanleiding te veronderstellen dat L. hier niet naar waarheid over verklaart. Ook dit laatste klachtpunt acht ik ongegrond.

In een persoonlijk gesprek met P. heeft u aangegeven dat er maar één mogelijke oplossing was in het conflict tussen u en uw buurman en dat dit de uit huiszetting betrof van uw buurman. Om dit te bereiken deed u aangifte tegen uw buurman van diverse feiten.

U had bij diverse feiten echter geen bewijs dat uw buurman daadwerkelijk de verdachte was. In dit soort situaties wordt vanuit de politie niet ingestoken op vervolging van uw buurman, maar op bemiddeling in de kwestie door de buurtagent.

Ik heb geconstateerd dat het contact tussen u en de buurtagent slecht is. Daarom hebben ook andere buurtagenten getracht te bemiddelen. Zij allen komen tot de conclusie dat u niet open staat voor bemiddeling, maar slechts voor strafrechtelijke vervolging van uw buurman.

Medewerkers van de politie, buurtagenten in het bijzonder, zijn opgeleid om te bemiddelen bij onenigheden en verstoorde verhoudingen tussen buurtbewoners. Een voorwaarde daarbij is wel dat alle partijen medewerking verlenen aan het herstel van deze verhoudingen. Uit de mij beschikbare informatie krijg ik sterk de indruk dat u zich, kost wat kost, ten doel heeft gesteld om uw buurman uit zijn woning te verdrijven. Van politiemedewerkers mag worden verwacht dat zij informatie objectief beoordelen en op basis daarvan acteren. Zo zijn aangiften een middel om strafbare feiten aan het licht te brengen en verdachten, zo mogelijk te laten vervolgen. Nimmer is het uit huis laten plaatsen van een bewoner het doel van een aangifte. Ik ben van mening dat medewerkers van mijn district zich meer dan voldoende hebben ingespannen om te bemiddelen. Tenzij u zich in dit conflict coöperatief opstelt en zich bewust bent van de beperkte mogelijkheden die de politie in deze heeft, zie ik geen oplossing verdere bemiddeling.

Ik spreek de hoop uit dat u het contact met uw buurtagent wilt verbeteren opdat er bemiddeld kan worden in het conflict met uw buurman."

7. In december 2003 is verzoekster verhuisd.

B. Standpunt verzoekster

1. Verzoeksters standpunt staat weergegeven in de klachtsamenvatting.
2. Verzoekster bracht naar voren dat zij geruime tijd problemen had ondervonden van haar (voormalige) buurman. Zij noemde een reeks van incidenten. In februari 2001 had hij haar met een lang steekwapen bedreigd. In juni 2001 had hij haar voordeur ingetrapt en had hij haar op straat bedreigd. Regelmatig sloopte hij haar naambordje, brievenbus en kelderdeur en probeerde hij haar voordeur te forceren. Verzoekster vermoedde dat de buurman ook tegen haar voordeur plaste en spuugde en dat hij planten op haar balkon omgooide. Ook liet hij water in de kelder lopen. Hij veroorzaakte geluidsoverlast. Ook had hij haar een keer - op 18 oktober 2002 - de weg naar haar woning versperd. Diezelfde maand had hij haar bedreigd. Op 7 februari 2003 had de buurman haar geslagen.
3. Verzoekster was ontevreden over de wijze waarop de politie Rotterdam had gereageerd op haar klachten en meldingen over deze buurman. De politie weigerde geregeld ter plaatse te komen, beantwoordde haar telefoontjes niet en belde niet terug. Ook stelde verzoekster dat regelmatig werd geweigerd om aangifte tegen de buurman op te nemen.
- 4.1. Onder meer op 7 oktober 2002 had de politie geweigerd om haar aangiften tegen haar buurman op te nemen, omdat de toenmalige wijkagent, de heer D, in het mutatiesysteem zou hebben vastgelegd dat zij geen aangifte meer mocht doen.

Verzoekster tekende hierover het volgende aan:

Ik ging op maandag 7 oktober 2002 aangifte doen, ik had een afspraak om 16.00 uur. Ze hebben van mijn lijst alleen een aangifte opgenomen van een poging tot inbraak in mijn kelder en vernieling van mijn brievenbus. Ze weigerde de andere aangiftes op te nemen ze (mevrouw S.) (ik werd eerst geholpen door iemand anders die zei toen dat ze even ging vragen hoe ze deze aangifte moest doen en die heb ik toen niet meer teruggezien ze weigerden toen ook haar naam aan mij te vertellen) vond dat het te lang geleden was namelijk februari 2001, juni 2001 en juli 2002. Dinsdag 8 oktober belde ik weer om een afspraak te maken en die werd in instantie gemaakt voor 14 oktober 2002 later die middag werd ik teruggebeld door mevrouw Ve. en die vertelde aan mij dat de afspraak niet doorging en dat ik geen aangiftes meer kon doen, omdat de wijkagent D. dit in het systeem had vermeldt. Toen heb ik weer gebeld en werd 's avonds thuis gebeld (er stond een boodschap op mijn antwoordapparaat) dat ik maar terug moest bellen voor een afspraak dus belde ik woensdag 9 oktober terug om een afspraak te maken en werd dit weer geweigerd ik kon ook geen afspraak maken voor een vriend van mij die ook aangevallen was door de 'buurman'. Die vriend van mij wilde een afspraak in week 42 dit i.v.m. zijn werk. Ook deze afspraak mocht ik niet maken.

4.2. Op 23 november mocht zij ook geen aangifte doen. Verzoekster schreef hierover het volgende:

"...Zaterdag 23 november wilde ik aangifte gaan doen van het feit dat ik op 18 oktober door M. werd belet om mijn woning in te gaan en bij de burens verderop de politie moest gaan bellen, ik kwam om ongeveer 11.15 uur bij het Doelwater aan en stelde mij voor aan die agente want tegenwoordig doen ze dit niet zo onbeschoft zijn ze. Ik legde het hele verhaal aan (...) uit en ze zei dat ik geen aangifte kon doen (omdat de wijkagent D. een melding in het systeem had gezet dat ik geen aangiftes mocht doen) want in de tussentijd dat ze met mij sprak zat in de computer te lezen en ze zei tegen mij dat ze alleen een mailtje richting de wijkagent D. kon doen en verder kon ze geen aangifte opnemen en later zei ze weer dat ik voor dit soort aangiftes een afspraak moest maken (ze weet dus zelf niet wat ze zegt). Toen zei ze dat ik weg moest gaan, ik heb haar toen te kennen gegeven dat ik nu snap waarom het er in Rotterdam zo slecht aan toe gaat en dat de politie de criminelen het hand boven het hoofd houdt en toen begon ze mij te dreigen dat ze mij gaat laten oppakken (cellentekort maar voor mij hebben ze wel plaats) ik dacht dat als je bij de politie werkte je er moest zijn om mensen te helpen. JE BENT WAAR JE VOOR STAAT is de slogan van de politie..."

5. Op 7 februari en 22 september 2003 werden verzoeksters aangiften tegen haar buurman wel opgenomen, maar had het korps geen nadere actie ondernomen; deze aangiften waren niet voor vervolging doorgestuurd aan het Openbaar Ministerie, aldus verzoekster.

C. VERKLARING VAN een van de betrokken ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

In het kader van de klacht van verzoekster verklaarde een van de betrokken ambtenaren, mevrouw B. op 3 november 2003 telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman, onder meer het volgende:

"Ik ben ambtenaar van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Binnen dit korps ben ik een buurtagent in de wijk aangrenzend in de wijk Stad waarin verzoekster woont. Deze wijken liggen beide in het district Centrum.

In het voorjaar van 2002 ben ik voor de eerste keer in aanraking gekomen met het conflict tussen verzoekster en haar buurman. Als verzoekster zegt dat dit 17 mei 2002 is geweest, dan kan dit kloppen. Die morgen vond ik op het politiebureau Eendrachtplein van het district Centrum een berichtje dat verzoekster had gebeld, en contact wilde met de politie. Er stond niet bij waarom, maar door mutaties over het conflict was ik wel op de hoogte van het probleem. Omdat de toenmalige buurtagent D. van het wijkteam Stad op dat moment niet aanwezig was, ben ik die dag naar verzoekster toegegaan. Verzoekster was echter niet aanwezig. Ik heb toen contact gezocht met bovenbuurvrouw Z. van de betreffende

buurman, om te vragen of zij ook last had van de buurman. Zij had niet echt overlast van hem, maar had die nacht wel een conflict met hem gehad over familie die zij bij haar over de vloer had. De buurman had hierdoor last van herrie. Toen hij dit aan haar kwam melden, is dit uitgelopen op een ruzie.

Vervolgens heb ik die dag een gesprek gehad met de buurman. Volgens mij werkt hij vaak in avond- en/of nachtdiensten, waardoor hij overdag als hij slaapt, last heeft van herrie door de burens.

Ik heb hem gezegd dat dit onderling bespreekbaar moet worden gemaakt, zodat deze problemen kunnen worden opgelost zonder ruzie te krijgen. Verder heb ik hem gezegd dat burens rekening moeten houden met elkaar.

Verder kan ik me herinneren dat ik met buurtagent D. ter plaatse ben geweest toen verzoekster had aangegeven dat haar brievenbus was vernield en de planten op haar balkon waren omgegooid. Verzoekster had niet gezien wie het had gedaan, maar zij ging ervan uit dat dit de buurman was geweest. Wij konden niet vaststellen of en door wie de planten waren omgegooid. Wij constateerden wel dat in de brievenbus een deukje zat. Nu we geen voldoende bewijs hadden om ervan uit te gaan dat de buurman dit had gedaan, konden we verder niets met de melding.

Op verzoek van wijkagent D. heeft het Woningbedrijf Rotterdam (WBR), die de woningen van verzoekster en haar buurman beheert, in oktober en november 2002 twee gesprekken georganiseerd tussen het WBR, de politie, verzoekster en haar buurman. Op verzoek van D. was ook ik bij de gesprekken aanwezig. Verder was maatschappelijk werkster Bo. bij het eerste gesprek betrokken.

Toen het WBR aan het begin van het eerste gesprek had verzocht om te wachten tot de buurman arriveerde, reageerde verzoekster vrij fel. Zij was in eerste instantie niet van plan om met hem een gesprek te voeren. Vanwege een miscommunicatie kwam de buurman echter niet opdagen. Wel heeft verzoekster toen een videoband aan de maatschappelijk werkster laten zien. Hierop bleken geen beelden te staan, maar enkel stemmen die niet herkenbaar waren. De maatschappelijk werkster heeft toen ook tegen verzoekster gezegd dat zij hier weinig mee kon doen.

Bij het tweede gesprek was de buurman er wel, maar was verzoekster niet aanwezig. Toen zij werd gebeld met de vraag waar zij bleef, deelde zij mee dat zij niet kon.

Er heeft dus geen bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en haar buurman.

Dat verzoekster geen aangifte mag doen, is een misverstand. Er is haar meerdere keren meegedeeld dat zij dit moet doen op het hoofdbureau van politie, op het Doelwater. Op het bureau Eendrachtsplein kun je geen aangiften doen. Wijkagenten nemen ook geen

aangiften op, maar verwijzen naar het hoofdbureau. Het is alleen wel zo dat niet van alles aangifte werd opgenomen. Er moest wel sprake zijn van een strafbaar feit, waarbij een redelijk vermoeden bestond dat de buurman dit had gepleegd. Anders werd verzoekster doorverwezen naar de buurtagent.

Op een bepaald moment heeft de politie alle aangiften van verzoekster bij elkaar gezet, waarna de buurman door de politie is verhoord. De buurman verklaarde echter dat verzoekster hem constant stalkte, en dat hij door haar met rust wilde worden gelaten.

Wat betreft de aangifte van verzoekster van mishandeling in de Van Oldenbarneveltstraat van 22 september 2003 kan ik u nog meedelen dat verzoekster als getuige een winkelier heeft opgegeven. Zij was, na door haar buurman te zijn bedreigd, een winkel binnengevlucht.

Ik weet dat politieambtenaren hierop contact hebben gezocht met deze winkelier, die inderdaad heeft verklaard dat de man verzoekster met de dood had bedreigd. Hij had iets gezegd van: 'ik ga jou vermoorden', of iets dergelijks. Dit staat in een mutatie. Ik weet verder niet wat met deze aangifte is gebeurd. Ik weet ook niet of de buurman is verhoord.

Het blijft in deze zaak een lastig probleem om de waarheid te achterhalen, en de partijen ertoe te bewegen om elkaar met rust te laten. Het is zeer moeilijk om zo'n situatie op te lossen. Ik heb over dit conflict vele keren met mijn collega wijkagent D. gesproken. Hij is erg veel met deze zaak bezig geweest en heeft het WBR meerdere keren verzocht om naar een oplossing te zoeken door bijvoorbeeld een van de twee te laten verhuizen, maar dan kom je weer op het probleem wie dat dan moet zijn. Voorts had D. het natuurlijk ook erg druk met andere zaken. Ik weet ook dat D. ooit zijn 06-nummer aan verzoekster heeft gegeven, zodat zij hem persoonlijk kon bereiken als er problemen waren. Later bleek echter dat verzoekster dit nummer onder meer gebruikte om D. 's nachts op te bellen en hem op zijn voice-mail uit te schelden.

Mijn relatie met verzoekster was in het begin goed, maar toen ik haar had gezegd dat zij niet mij moest bellen, omdat ik niet haar buurtagent was, ging het niet meer zo goed tussen ons.

Hoe dan ook, het woongenot van verzoekster en haar buurman is ernstig verstoord, en dat is erg vervelend.

Beide partijen zijn goed aanspreekbaar, maar zullen samen waarschijnlijk nooit tot een oplossing komen. Wij hebben geprobeerd om probleemoplossend te werken en de oorzaak van het conflict te achterhalen. Dit is echter tot op heden niet gelukt. Ik heb nog wel gehoord dat het WBR verzoekster een woning had aangeboden in Rotterdam Oost. Ik weet niet of verzoekster de woning al heeft bekeken."

D. Standpunt Beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

1. Op 22 december 2003 (ontvangstdatum 22 januari 2004) zond de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond de Nationale ombudsman deze reactie naar aanleiding van verzoeksters klacht:

"...Naar aanleiding van uw verzoek van 20 oktober jl. waarin u mij vraagt om een reactie op de door u in onderzoek genomen klacht van de mevrouw I. (verzoekster; N.o.) kan ik u het navolgende mededelen.

De klacht wordt door u als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond onvoldoende heeft ondernomen naar aanleiding van haar meldingen over haar buurman, die haar vanaf 2001 overlast bezorgt en die haar meerdere keren heeft bedreigd en geslagen.

Voorts klaagt verzoekster erover dat dit korps meerdere keren, onder meer op 7 oktober en op 23 november 2002 heeft geweigerd om haar aangiften tegen haar buurman op te nemen, omdat de toenmalige wijkagent in het mutatiesysteem zou hebben vastgelegd dat zij geen aangifte meer mocht doen.

Ten slotte klaagt verzoekster erover dat het korps geen nadere reactie heeft ondernomen naar aanleiding van haar aangiften van onder meer 7 februari 2003 en 22 september 2003, die wel zijn opgenomen, en deze vervolgens niet voor vervolging heeft doorgestuurd aan het Openbaar Ministerie.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel kan ik u het volgende mededelen. Tussen mevrouw I. en haar buurman is sprake van een langlopende burenruzie. De politie Rotterdam-Rijnmond heeft in deze zaak veelvuldig actie ondernomen. Uit het bedrijfsprocessensysteem is mij gebleken dat er diverse meldingen zijn opgemaakt van burenruzie op de adressen van mevrouw I. en haar buurman. Er zijn diverse aangiftes gedaan door mevrouw I. Op dit punt zal ik nader ingaan bij het tweede klachtpunt. Voorts is er door diverse politieambtenaren getracht om te bemiddelen. Mevrouw I. heeft echter aangegeven dat zij niet meer wil praten met haar buurman. De buurtagent de heer D. heeft diverse pogingen gedaan om te komen tot bemiddeling. Hij heeft met beide partijen gesproken, heeft getracht om een bijeenkomst voor partijen in aanwezigheid van de woningbouwvereniging te organiseren. De buurtagent heeft het Lokaal Zorgnetwerk Centrum in kennis gesteld van de problemen. De coördinator van het netwerk, de heer Bo., heeft getracht om te bemiddelen. Alle pogingen zijn echter mislukt omdat mevrouw I. weigert mee te werken. Zij heeft aangegeven geen behoefte te hebben aan bemiddeling en heeft aangegeven dat volgens haar de enige oplossing is dat de buurman gaat verhuizen. Omdat mevrouw I. heeft aangegeven dat zij door de buurtagent D. niet goed geholpen werd heeft er een gesprek plaatsgevonden met zijn leidinggevende, de heer L., chef wijkpolitie. Omdat mevrouw I. niet langer wilde spreken met de heer D. heeft L. buurtagent B. verzocht contact op te nemen met mevrouw I. Nadat mevrouw I. ook geen

contact meer wilde hebben met laatstgenoemde buurtagent heeft hij vervolgens aan buurtagent de heer V. verzocht de zaak over te nemen. Aan de heer V. heeft mevrouw I. opnieuw laten weten geen gesprek met haar buurman te wensen. Op grond van het bovenstaande kom ik tot de conclusie dat er door diverse politieambtenaren van de politie Rotterdam-Rijnmond voldoende aandacht besteed is aan de meldingen van mevrouw I. Ik ben derhalve van oordeel dat dit klachtpunt ongegrond is.

In het tweede klachtpunt stelt mevrouw I. dat haar werd geweigerd om aangifte op te laten nemen omdat er door de buurtagent in het mutatiesysteem vastgelegd zou zijn dat zij geen aangifte mocht doen. Mij is gebleken dat er op 18 oktober 2002 door een medewerkster van intake en service, mevrouw S., een mutatie is opgemaakt waarin wordt vermeld dat mevrouw I. geweigerd werd om aangifte te doen omdat er geen bewijs was van de feiten die volgens mevrouw I. door haar buurman gepleegd zouden zijn. Zij wilde op dat moment aangifte doen namens een kennis van haar, die bij haar op bezoek was geweest en bedreigd zou zijn door de buurman. Deze medewerkster heeft verklaard dat zij diverse aangiftes van mevrouw I. heeft opgenomen. Door mevrouw I. werd daarbij altijd verzocht op te nemen dat de feiten waarvan zij aangifte wilde doen gepleegd waren door haar buurman. Mevrouw S. heeft ook aangegeven dat zij uit de bedrijfsprocessensystemen heeft opgemaakt dat de buurtagent in deze zaak bezig was met bemiddeling en dat zij ook om deze reden heeft geadviseerd om geen aangifte te doen, omdat dit de zaak mogelijk alleen maar zou verergeren. Op grond hiervan stel ik vast dat het juist is dat er op 18 oktober 2002 geweigerd is om aangifte op te nemen. Nu ik van oordeel ben dat in beginsel altijd een aangifte opgenomen dient te worden acht ik dit onderdeel van de klacht gegrond. Ten aanzien van de specifiek door mevrouw I. genoemde data is mij niet gebleken dat er geweigerd is aangifte op te nemen. Met betrekking tot deze specifieke data kan ik derhalve geen uitspraak doen.

Ten aanzien van het derde klachtpunt kan ik u mededelen dat mevrouw I. meerdere aangiften heeft gedaan. Naar aanleiding onder andere de aangiften van 7 februari en 22 maart 2003 heeft de politie de buurman van klaagster verhoord. Omdat uit het verhoor niet is gebleken dat er sprake is van strafbare feiten en er geen andere getuigen zijn is besloten de zaak te seponeren. Op dit moment is er nog een aangifte van mevrouw I. in behandeling. Aan mevrouw I. is door de buurtagent en door de wijkteamchef mondeling medegedeeld dat de zaak geseponeerd zou worden. Ik ben van oordeel dat het de voorkeur genoten had dit niet mondeling maar schriftelijk aan haar mede te delen. Normaal gesproken wordt een burger schriftelijk in kennis gesteld, omdat de zaak bijzondere aandacht had van de buurtagent is besloten tot het mondeling mededelen. De feiten waarvan aangifte werd gedaan zijn verder wel opgepakt door middel van bemiddeling door de buurtagent teneinde te proberen om tot een oplossing te komen. Ik ben van oordeel dat dit klachtpunt ongegrond is."

2.1. In een brief van 10 februari 2004 verzocht de substituut-ombudsman de korpsbeheerder de volgende stukken toe te sturen:

Afschriften van de mutaties van de diverse meldingen en van de bemiddelingspogingen in uw bedrijfsprocessensysteem (BPS) ten aanzien van de burenruzies tussen verzoekster en haar buurman;

een afschrift van de door politiemedewerkster S. opgemaakte mutatie van 18 november (bedoeld is oktober; N.o.) 2002, waarin is vermeld dat verzoekster werd geweigerd om aangifte te doen;

een afschrift van het proces-verbaal van aangifte van verzoekster van 22 maart en 22 september 2003, en andere aangiften waarvan ik nog geen afschrift heb ontvangen;

een afschrift van de verhoren van verzoeksters buurman naar aanleiding van haar aangiften van 7 februari en 22 maart 2003;

een afschrift van het proces-verbaal van de aangifte van verzoekster dat nog in behandeling is.

Ook verzocht de substituut-ombudsman de korpsbeheerder de volgende vragen te beantwoorden:

Bestaan er mutaties in het BPS van 7 oktober en 23 november 2002 met betrekking tot verzoekster? Zo ja, dan ontvang ik graag een afschrift.

In uw reactie van 22 december 2003 deelt u mee dat de aangiften van 7 februari en 22 maart 2003 zijn geseponeerd. Ook de zaak die nu nog in behandeling is, zal volgens u worden geseponeerd. U deelt mee dat dit niet schriftelijk, maar mondeling aan verzoekster is meegedeeld. Zijn deze zaken door de politie of door het Openbaar Ministerie geseponeerd?

Is verzoekster op de hoogte gesteld van de stappen die zij kon nemen tegen de beslissing om de zaak te seponeren? Ik verzoek u hierbij de Aanwijzing opsporing van 11 februari 2003 van het College van procureurs-generaal te betrekken.

2.2. De korpsbeheerder liet in reactie op deze brief op 31 maart 2004 het volgende weten:

"Op uw vraag of er mutaties in het BPS bestaan van 7 oktober en 23 november 2002 met betrekking tot mevrouw I. kan ik u mededelen dat er wel mutaties aangetroffen zijn van 8 en 9 oktober 2002 maar niet van 7 oktober 2002. Van 23 november 2002 is een mutatie aangetroffen. In de bijlagen treft u zowel de mutaties van 8 en 9 oktober als van 23 november 2002 aan.

Met betrekking tot uw tweede vraag naar de wijze van sepot is mij uit navraag gebleken dat hier sprake is van een politieseptot.

Tenslotte heb ik navraag gedaan of verzoekster op de hoogte is gesteld van de stappen die zij kon nemen tegen de beslissing om de zaak te seponeren. Burgers behoren op de hoogte te worden gesteld indien hun zaak wordt geseponerd. Het is ook gebruikelijk dat dit gebeurt. Uit navraag bij de betrokken politieambtenaren bleek dat zij niet kunnen aangeven of zij mevrouw I. in deze zaak ook daadwerkelijk hebben geïnformeerd.

Zoals door u verzocht treft u bijgevoegd alle in ons bedrijfsprocessensysteem aangetroffen mutaties en processen-verbaal aan."

2.3. Bij de brief van de korpsbeheerder waren de volgende bijlagen gevoegd:

2.3.1. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake poging tot diefstal door middel van braak op 3 of 4 januari 2002, gedateerd 17 januari 2002.

2.3.2. Mutatierapport naar aanleiding van een melding geluidsoverlast van verzoekster over de buurman op 2 mei 2002, gedateerd 2 mei 2002.

2.3.3. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake poging tot inbraak woning op 17 mei 2002, gedateerd 27 mei 2002.

2.3.4. Mutatierapport naar aanleiding van een burenruzie tussen verzoekster en haar buurman op 8 juli 2002, gedateerd 8 juli 2002.

2.3.5. Algemene mutatie, gedateerd 1 september 2002.

De tekst van deze mutatie luidt als volgt:

"Naar aanleiding van klachten van betr. I. over betr. M., gekeken in de diverse computersystemen.

Blijkt dat I. en M. al enige jaren problemen met elkaar hebben. Pesterijen over en weer zijn geëscaleerd, waardoor beiden niet meer als goede burenen naast elkaar kunnen leven.

M. heeft in het verleden iemand bedreigd met een pistool en wilde bij I. eenmaal met een bijl verhaal halen, na pesterijen door I. (...).

Vervolgens telefonisch contact met haar opgenomen.

I.'s verhaal aangehoord.

Rapp. Is van mening, dat de klacht van I. best gegrond kan zijn.

I. brengt eea echter zodanig, dat iedereen die niet voor haar is, tegen haar is. Zij heeft het liefst dat M. uit zijn woning wordt gezet en rust niet voordat dat is gebeurd. Haar gezegd, dat deze zaak objectief door de politie wordt aangepakt en dat niet "zomaar" mensen uit

huizen worden gezet.

Haar aangeboden om samen met haar en M. een gesprek te voeren over de ontstane situatie olv de politie en met (...). Dit wees zij resoluut van de hand, aangezien zij geen heil meer ziet in nog een gesprek.

Zij wilde aangifte doen van een bedreiging met een mes door M. van zo'n anderhalf jaar geleden. Haar gezegd dat dit wel kon, maar dat dit een negatieve uitwerking zal hebben op de toch al slechte verhouding en dat de aangifte mogelijk wordt geseponeerd, gelet op tijdstip en het inmiddels zeer verouderde verhaal.

Rapp. voorziet dat zaak in nabije toekomst gaat escaleren.

Rapp. zal hiertoe iom buurtagent Binnenwegplein contact opnemen met de woningbouw vereniging om plan van aanpak te maken en een dossier te gaan aanleggen."

2.3.6. Mutatie (ongedateerd) van aantekeningen van buurtagent D:

"Kort na mijn aanstelling tot buurtagent in februari 2002 werd door mevrouw I. contact met mij gezocht i.v.m. onenigheid met haar buurman M. Ik was aangesteld tot buurtagent in wijkteam stad, gebied Oude Binnenweg e.o. waaronder ook de M.-straat valt waar deze beide mensen wonen. Mevrouw I. vertelde mij een verhaal over de buurman waarin zij aangaf dat hij haar intimideert door tegen haar voordeur te urineren, haar brievenbus te vernielen en haar planten op het balkon om te gooien. Van al deze zaken zijn er echter nooit getuigen buiten mevrouw I. geweest. Mevrouw eiste van mij dat ik onmiddellijk wat aan de misdragingen van haar buurman ging doen. Volgens haar, en dat gaf ze ook steeds weer aan, was de enige oplossing dat haar buurman gaat verhuizen. Omdat ik verder geen informatie over de zaak had sprak ik met haar af dat ik een onderzoek zou gaan instellen en haar wekelijks zou bellen om contact te houden. Echter vanaf dat moment bleef mevrouw I. naar de politiebureaus bellen, naar de politiemeldkamer bellen en collega's op straat aanspreken om steeds contact met mij te krijgen. Dit deed ze bijna dagelijks en soms meerdere malen per dag. Echter kon ze mij niet meer vertellen dan het verhaal wat zij mij de eerste keer vertelde. Dit begon mij toch te bevreemden.

Ondertussen heb ik contact gezocht met de voormalige wijkagent T. Hij verklaarde mij dat mevrouw dit gedrag al jaren volhoudt en nooit met enig bewijs kon komen. Eenmaal heeft de buurman bij haar de voordeur ingetrapt. Uit zijn verklaring blijkt dat de buurman het zeuren van I. vermoedelijk zeer zat was. Hij had in deze zaak bemiddeld en de buurman had de schade betaald. Mevrouw I. had de excuses van M. aangenomen en verder was er niet meer over gepraat.

In de maanden daarna bleef mevrouw I. mij benaderen over de zaak. Zij beschuldigde de buurman van van alles. Hij zou haar afluisteren, met zijn scooter slipsporen aanbrengen op haar kelderdeur enz. Zij eiste van mij dat ik onmiddellijk er voor zou zorgen dat M. uit zijn

huis zou worden gezet. Ik wees haar op het feit dat er geen getuigen en sporen zijn van de door haar genoemde feiten. Ik verwees haar naar het Woningbedrijf Rotterdam te Rotterdam. Dit omdat het vooral om huurder onderling ging. Ook klaagde I. dat er diverse zaken in haar woning niet goed waren. Ook hiervoor heb ik haar naar het WBR verwezen."

2.3.7. Mutatierapport naar aanleiding van een burenruzie tussen verzoekster en haar buurman op 26 september 2002, gedateerd 26 september 2002.

Naar aanleiding van deze melding was de politie ter plaatse geweest, had onderzoek gedaan en had de buurman aangesproken, die het incident dat verzoekster meldde (omgooien van planten op haar balkon), ontkende.

2.3.8. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake vernieling op 4 of 5 september 2002, gedateerd 7 oktober 2002.

2.3.9. Algemene mutatie naar aanleiding van meldingen van verzoekster van 7 en 8 oktober 2002, gedateerd 8 oktober 2002:

De tekst van deze mutatie luidt als volgt:

"Op 07 oktober 2002 een PV opgemaakt op verzoek van mevrouw I. omdat haar brievenbus en deurkruk van de kelder waren vernield en zij een PV nodig had voor het WBR om de kosten te verhalen.

Zij wilde perse dat ik de naam van de buurman (mij niet bekend) wilde vermelden omdat hij de vernielingen zou hebben gepleegd.

Omdat zij niets van het gebeuren heeft gezien heb ik dus de zgn. "dader" niet vermeld.

Ook wilde mevrouw I. nog diverse andere aangiften doen, nl. ook bedreiging door de buurman tegen een kennis van haar, waar ze dus alleen getuige van is geweest. Dat feit heeft zich in juni 2001 afgespeeld, zo zijn er nog meer dingen die mevrouw I. wil die volgens mij niet kunnen!

Na het tekenen van de aangifte ging mevrouw vreselijk tegen mij tekeer, heel onredelijk en ze noemde mij o.a. 'hondekop'. Daarna verliet zij de aangiftekamer en ging naar de balie om bij een collega te informeren waar ze een klacht kon indienen.

Op 8 oktober 2002 kreeg ik verbalisant (...) een telefoontje via het callcenter.

De mevrouw die ik aan de lijn kreeg is genaamd I., woonachtig aan de M.-straat (...) te Rotterdam.

Mevrouw was bijzonder boos en vertelde dat zij het vertrouwen in de politie volledig had verloren.

Mevrouw vertelde dat zij aangifte had willen doen van bedreiging. Deze bedreiging zou zijn geuit door haar buurman. Tevens melde zij dat zij ook aangifte wilde doen namens een andere buurman die ook was bedreigd.

Deze bedreigingen zouden volgens mevrouw de afgelopen 2 jaar hebben plaats gevonden. Mevrouw vertelde dat zij meerdere malen bij de dienstdoende wijkagent melding had gemaakt van deze feiten. Volgens mevrouw heeft de wijkagent echter verzuimd hiervan wat op schrift te zetten en is zij hier nu de dupe van.

Op 7 oktober 2002 is mevrouw op het bureau Doelwater geweest voor het doen van aangifte van vernieling. Na deze aangifte wenste zij de andere aangiftes ook te doen.

Door de houding van mevrouw is het een en ander uit de hand gelopen en wilde de dienstdoende medewerker nadat zij was uitgescholden niet meer met mevrouw praten.

Mevrouw was hier zo boos over dat zij op 8 oktober 2002 via het callcenter is gaan vragen waar zij aangifte kon doen.

Callcenter heeft het telefoontje doorgegeven naar West met de mededeling dat het een lastige mevrouw was en niet wist wat zij er mee aan moest.

Mevrouw was inderdaad opstandig, echter heb ik verbalisant met mevrouw afgesproken haar te bellen als ik contact had gehad met het Doelwater.

S. hoofdmedewerkster vertelde voorgaande verhaal. Ook vertelde zij dat mevrouw wel aangifte kon doen maar dat zij dit niet voor haar buurman kon doen. Collega S. had haar dit uitgelegd maar zij was het daar kennelijk niet mee eens.

Mevrouw I. er op gewezen dat haar buurman zelf moest komen en dan zou mevrouw later worden opgeroepen als getuigen. Mevrouw I. was namelijk getuige van deze bedreiging.

Mevr I. gebeld maar was niet op haar werkplek. Aan haar collega doorgegeven dat mevrouw in principe haar aangifte kon doen op het Doelwater maar daarvoor wel een afspraak moest maken met Intake en Service.

Mevrouw zal het over deze werkwijze ook niet eens zijn. Ik verbalisant (...) krijg het idee dat mevrouw niet voor reden vatbaar is. Zij geeft constant af op collega's mevrouw er op gewezen dat dit niet kan. Haar wel gezegd begrip te hebben voor haar situatie maar daar niet meteen verandering in kan worden gebracht door de politie.

Mevrouw gaf nog wel aan dat zij op 9 oktober 2002 naar het hoofdbureau zou gaan en dan de pers mee zou nemen."

2.3.10. Algemene mutatie naar aanleiding van een gesprek op 8 oktober 2002, in het kantoor van het Woningbedrijf Rotterdam in aanwezigheid van de politie, gedateerd

9 oktober 2002.

De tekst van deze mutatie luidt als volgt:

Op dinsdag 8 oktober 2002 om 18:30 uur hadden wij een gesprek gepland in het kantoor van het Woningbedrijf Rotterdam (WBR) aan (...) te Rotterdam. Dit in verband met een al langlopende burenruzie tussen de burens I. en M., beide wonende in de

M.-straat te Rotterdam.

Een eerder gesprek was gepoogd te voeren op dinsdag 24 september 2002, zelfde locatie en tijdstip. Doordat het WBR vergeten had een uitnodiging te sturen naar M. was het gesprek toen niet doorgedaan. Alleen I. was toen aanwezig welke verbaal zeer agressief was tegen alle aanwezigen. Aanwezig waren toen Mevrouw Br. van het WBR, mevrouw Bo. van het Lokaal Zorgnetwerk Centrum, buurtagenten B. en D. Met mevrouw I. was de heer Bl. meegekomen. Dit gesprek liep op niets uit omdat M. niet aanwezig was. Toen werd afgesproken het gesprek na twee weken precies, te herhalen. Mevrouw I. stemde daar in toe. Mevrouw Br. van het WBR zou I. en M. door middel van een aangetekende brief uitnodigen voor dit gesprek.

Op dinsdag 8 oktober kwam de heer M. wel opdagen maar mevrouw I. niet. Mevrouw Br. van het WBR verklaarde ons dat zij een fax van I. had ontvangen waarin stond dat zij niet aanwezig kon zijn op genoemde datum. Zij had in antwoord hierop een tweede aangetekende brief naar I. gestuurd met de mededeling dat het gesprek toch door zou gaan. Na enige tijd heb ik, verbalisant D., I. gebeld. Ik kreeg mevrouw I. aan de lijn. Op de achtergrond hoorde ik een geluid als zijnde een TV. Op mijn vraag of zij thuis was antwoordde zij bevestigend. Omdat ik het idee had dat zij dus wel naar het gesprek had kunnen komen maar dat niet had gedaan vertelde ik haar dat dit de laatste kans voor een gesprek was en dat er geen nieuw gesprek zou komen. Ik hoorde dat zij tegen mij zei dat zij helemaal geen behoefte had om een gesprek met haar buurman te voeren. Ik vertelde haar dat ik als buurtagent dan niets meer in haar zaak kon betekenen. Ik hoorde dat ze tegen mij zei 'Dat zullen we nog wel zien, je zal wel zien wat ik met je ga doen, het lachen zal je wel vergaan'. Hierna vroeg zij om mevrouw Br. Ik hoorde dat mevrouw Br. uitleg gaf over de gang van zaken en de briefwisseling. Ik hoorde dat mevrouw Br. dit diverse malen moest herhalen.

Mevrouw Br. verklaarde ons, verbalisanten, dat mevrouw I. had gezegd dat zij een fax had gestuurd om af te zeggen en dat wij ons allemaal maar hadden moeten aanpassen naar haar wensen. Zij kon blijkbaar geen begrip opbrengen voor de situatie van de anderen.

Hierna hebben wij een gesprek gevoerd met de heer M. Wij hebben hem gevraagd wat er volgens hem speelt. Hij vindt dat I. hem stalkt, ook zou zij roddels vertellen in de buurt over hem en zijn vriendin. Hij gaf aan dat hij inderdaad wel eens tegen haar gescholden heeft.

Hij ontkent echter de aantijgingen van I. dat hij haar planten op het balkon omgooit, tegen haar kelderdeur urineert en haar brievenbus sloopt. Hij gaf te kennen dat hij niet de man van kleine plagerijtjes is maar als hij echt problemen heeft met mensen de confrontatie zoekt.

Op het bureau werd ik, verbalisant D., rond 20:30 uur door mevrouw I. gebeld. Zij vroeg aan mij of ik op papier een verklaring wilde schrijven waar op stond dat ik haar als buurtagent niet meer wilde helpen. Zij zou dit dan aan haar advocaat geven die het dan vervolgens tegen mij zou kunnen gebruiken. Ik heb haar uitgelegd dat ik niets meer kon betekenen in de zaak zoals het nu is. Dat ik echter bij noodzaak gewoon mijn politietaak zal uitvoeren en dat dus zo'n verklaring niet op zijn plaats is. Mevrouw I. gaf te kennen dat zij het raar vond dat ik geen belastend materiaal tegen mij zelf wilde geven. Zij vertelde mij vervolgens dat het niet haar schuld was dat zij niet op het gesprek was geweest. De tweede aangetekende brief had zij nog niet ontvangen alleen een kaartje van de postbode welke was gedateerd op 8 oktober dat zij de brief op het postkantoor moest ophalen. Zij had de brief dus nog niet ontvangen. Ik vroeg haar of zij dan een nieuw gesprek wilde. Zij antwoordde mij dat zij geen behoefte had aan een gesprek met haar buurman. Ik vroeg haar of zij kon aangeven wat er dan moest gebeuren. Zij gaf te kennen van de problemen af te willen. Ik vertelde haar dat haar buurman dat ook had aangegeven. Ik vertelde haar dat als zij beide er wat aan wilde doen ze dat ook eens echt moesten doen en er niet alleen over praten. Zij vond echter dat zij er al genoeg aan had gedaan. Zij had een jaar of vier geleden een gesprek met M. gehad. Daarna ging het een stuk beter. Echter een jaar of anderhalf geleden is hij weer begonnen met pesten. Van alle zaken waarvan zij de buurman beschuldigt zijn er buiten haar om nooit getuigen geweest. Ik heb haar nogmaals uitgelegd dat er dan strafrechtelijk niets te beginnen valt. Zij zei vervolgens dat ik de slechten een hand boven de hoofd hield. Ook begon zij over vriendinnen en een mogelijk kind die M. had. Ik heb haar echter hierop afgekapt en aangegeven dat ik geen behoefte had M. zijn privé-leven met haar te bespreken. Ik heb haar het advies gegeven om met haar buurman te gaan praten. Ik confronteerde haar met het feit dat er sprake zou zijn dat zij zich had uitgegeven als maatschappelijk werker om zo aan het telefoonnummer van mevrouw Bo. te komen. Zij had ook al de moeite gedaan om achter de telefoonnummers van, verbalisanten, te komen. Dit was haar ook gelukt waarna ze ons steeds belt op ons persoonlijk nummer die alleen voor dringende zaken zijn. Ook het nummer van mevrouw Bo. is voor spoedgevallen. Ook haar belt ze steeds op. Mevrouw I. ontkende echter dat zij zich uitgegeven had als maatschappelijk werker, en dat zij het nummer van mevrouw Bo., van mevrouw Br. had gehad. Zij vertelde mij ook dat zij gebeld zou zijn door mevrouw Bo., en dat deze haar had uitgescholden."

2.3.11. Algemene mutatie naar aanleiding van een bezoek van verzoekster aan het politiebureau, gedateerd 31 oktober 2002.

Verzoekster kwam klagen over haar buurman, en wilde aangifte doen tegen haar buurman, hoewel op dat moment geen sprake was van concrete klachten. De politie had vervolgens

ruim een uur met haar gesproken, en had haar uitgelegd hoe de situatie is. Ook was er een chef bij het gesprek gekomen, die eveneens met verzoekster had gesproken. Zij wilde het echter nog steeds niet begrijpen.

2.3.12. Algemene mutatie naar aanleiding van een bezoek van verzoekster aan het politiebureau in verband met een incident met de buurman, gedateerd 23 november 2002.

De inhoud van deze mutatie, gerapporteerd door onder meer buurtagent D., is als volgt:

Mw. I. kwam aan het bureau en wilde aangifte doen van het feit dat haar buurman haar de ingang tot haar flat belemmerde, hij zou op haar vraag of ze er langs mocht op de trap gezegd hebben: "nee", gezien haar voorgeschiedenis in overleg met W.C. deze mutatie opgemaakt en dit doorgegeven aan de wijkagent.

Zij had de aangifte nodig voor de woningbouwvereniging en advocaat, de vraag hoe het kwam dat het feit al even geleden is en daar nu mee komt gaf ze vaag antwoord, we waren allemaal hetzelfde, zelf crimineel en kon doodvallen"

2.3.13. Algemene mutatie naar aanleiding van een telefoongesprek van verzoekster met de politie naar aanleiding van haar problemen met de buurman, gedateerd 7 februari 2003.

De inhoud van deze mutatie, opgemaakt door buurtagent D., is als volgt:

"Tijdens mijn surveillance werd ik gebeld door mevrouw I. Ik hoorde haar zeggen "Met (...; voornaam verzoekster; N.o.), ik ben op mijn bek geslagen vanmorgen". Hierop vroeg ik haar door wie zij geslagen was. Ik hoorde dat zij hierop zei "Door wie denk je sukkel, je zal wel weer denken dat ik me zelf heb geslagen, neem die kankerkloutzak maar weer in bescherming, he door wie denk je!" Ik antwoordde hierop "Mevrouw ik weet niet waar het om gaat ik weet niet wat ik er van denken moet" Ik hoorde haar zeggen "Nee jij heb geen hersens in die lege schedel van je kloutzak!" Hierop heb ik haar gezegd dat ik niet op deze manier met haar wilde communiceren. Hierop zei zij tegen mij "Vuile arrogante kanker kloutzak, kankerhomo!" Hierop heb ik de verbinding verbroken."

2.3.14. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake eenvoudige mishandeling op 7 februari 2003, gedateerd 7 februari 2003.

Verzoekster had - nadat de buurman haar een klap in het gezicht had gegeven - de politie gebeld, die ter plaatse was gekomen. Van deze mishandeling had zij vervolgens aangifte gedaan.

2.3.15. Mutatierapport van een burenruzie tussen verzoekster en de buurman op 22 februari 2003, gedateerd 22 februari 2003.

De inhoud van deze mutatie, opgemaakt door buurtagent D., is als volgt:

"...Werden gestuurd naar M.-straat (...) voor een ruzie met de buurman. Ter plaatse door I. aangesproken. Zij verklaarde dat zij zojuist was thuisgekomen met een collega en daarbij boodschappen had meegenomen. Vervolgens kwam zij haar buurman M. halverwege de trap tegen. Met deze buurman heeft zij al jarenlang een conflict, zijnde plassen in portiek, vernielingen, mishandelingen, (naar haar zeggen)

Zij verklaarde vervolgens M. haar halverwege de trap 'probeerde naar beneden' te duwen. Volgens M. probeerde hij dat niet maar maakte hij wat bewegingen met zijn armen, omdat hij door haar de trap niet af kon. Al met al heeft I. gedurende een lange periode verscheidene aangiftes tegen M. gedaan, (zie andere registraties) Het betreft hier in totaal 25 registraties die voor I. niet erg positief uitpakken. I. was zo geëmotioneerd, dat zij slecht voor rede vatbaar was omdat de politie nooit wat doet, blablabla...

Van de buurtagenten B. en D. hoeft zij al helemaal niets te hebben. Problemen spelen al sinds de tijd van T. Voorgesteld om toch eens te proberen met elkaar rond de tafel te gaan omdat men steeds langs elkaar heen loopt. Dit omdat men burens is en men nu eenmaal naast elkaar woont. Mogelijk dat er een keer iemand langs moet gaan die beide personen NIET kent en geen oordeel vergt naar aanleiding van alle mutaties..."

2.3.16. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging op 4 oktober 2000, gedateerd 12 maart 2003.

2.3.17. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging op 18 januari 2001, gedateerd 12 maart 2003.

2.3.18. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging op 6 februari 2001, gedateerd 12 maart 2003.

2.3.19. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging op 8 juli 2002, gedateerd 12 maart 2003.

2.3.20. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake overige misdrijven tegen de persoonlijke vrijheid op 18 oktober 2002, gedateerd 12 maart 2003.

2.3.21. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging op 23 oktober 2002, gedateerd 3 april 2003.

2.3.22. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake poging tot inbraak op 2 of 3 april 2003, gedateerd 3 april 2003.

2.3.23. Algemene mutatie naar aanleiding van een telefoongesprek van verzoekster met de politie naar aanleiding van haar problemen met de buurman, gedateerd 9 april 2003.

2.3.24. Mutatierapport van een burenruzie tussen verzoekster en de buurman op 15 april 2003, gedateerd 15 april 2003.

Naar aanleiding van deze melding was de politie ter plaatse geweest en had de buurman aangesproken, die alle incidenten die verzoekster meldde, ontkende.

2.3.25. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake vernieling op 15 april 2003, gedateerd 7 mei 2003.

2.3.26. Mutatierapport van bedreiging van verzoekster door de buurman op 17 september 2003, gedateerd 17 september 2003.

Naar aanleiding van deze melding had de politie een getuige gehoord.

Bij deze mutatie was de volgende tekst gevoegd:

"I. was (...) kleding zaak binnengevlucht na bedreiging door haar buurman die op nummer (...) woont.

Zij verklaarde dat zij veel overlast had van haar buurman die zou handelen in drugs. E.e.a. had zij al gemeld aan de woningbouwvereniging. Hierdoor zou zij bedreigd worden.

Ba. is werkzaam bij (...) en had alles gezien en gehoord dat I. op straat werd bedreigd met de dood.

I. zou verder niet te spreken zijn over coll. D. deze zou niet genoeg doen aan haar situatie.

I. zou aangifte gaan doen van bedreiging.

Afdeling I&S, bureau Doelwater, district 4:

Aangifte van mevr. opgenomen, met betrekking tot twee incidenten op 5 en 17 september 2003, terzake vernieling en bedreiging door haar buurman. Beide data in een aangifte opgenomen, i.o.m. hoofdmedewerkster I&S, Ve.

Verhaal is al reeds bekend gezien de vele mutaties.

Van het incident op 5 september bestaat een losse registratie onder (...).

Van mevr. I. gehoord dat tot nog toe geen enkele politie-ambtenaar haar goedkeuring kan wegdragen en dat zij dit aanhangig heeft gemaakt bij de consumentenbond.

Tevens begrepen van een collega dat er een onderzoek loopt naar deze mevrouw, om te kijken naar een "aangifteverbod".

Hiermee nu nog niets gedaan, omdat mevr. het recht heeft om aangifte te doen.

Opsporing: Pi.

Betreft geen strafbaar feit. Wordt overlegd met wijkpolitie teneinde in de bemiddelende sfeer e.e.a. aan te pakken J. heeft dit met P. afgesproken."

2.4. De Nationale ombudsman verzocht de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond op 14 oktober 2004 nog om de volgende stukken toe te zenden:

afschrift van mutatie van politiemedewerkster S. (van intake en service) van 18 oktober 2002, waarin is vermeld dat verzoekster is geweigerd om aangifte te doen;

processen-verbaal van aangifte van 22 maart 2003 en van 22 september 2003;

afschriften van verhoren van de buurman van 7 en 22 februari 2003.

2.5. De korpsbeheerder zond de Nationale ombudsman naar aanleiding van dit verzoek op 9 november 2004 de volgende stukken:

2.5.1. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging van 22 februari 2003, gedateerd 28 februari 2003.

2.5.2. Mutatierapport van ruzie/twist tussen verzoekster en haar buurman op 5 september 2003.

2.5.3. Proces-verbaal van aangifte van verzoekster tegen de buurman ter zake bedreiging en vernieling op 17 september 2003, gedateerd 22 september 2003 (zie ook mutatierapport, genoemd onder 2.3.26).

2.5.4. Proces-verbaal van verhoor ter zake van bedreiging van verzoekster van verzoeksters buurman van 24 februari 2004.

2.5.5. Proces-verbaal van verhoor ter zake van bedreiging van verzoekster van verzoeksters buurman van 25 februari 2004.

2.6. De (onder meer op 14 oktober 2004) expliciet door de Nationale ombudsman gevraagde stukken werden niet toegezonden.

E. Reactie verzoekster

In reactie op de haar toegezonden informatie liet verzoekster weten dat zij haar eerder weergegeven standpunt handhaafde. Zij bleef bij haar mening dat de politie onvoldoende

was opgetreden en haar onvoldoende in bescherming had genomen tegen de buurman.

Zij vond het schandalig dat zij als alleenstaande vrouw hulp zocht bij de politie en dat er vervolgens zo laks werd omgegaan met haar aangiftes.

Verzoekster liet weten dat de politie haar nooit iets had meegedeeld over aangiftes die zouden zijn geseponeerd. Zij was ook niet op de hoogte gesteld van de stappen die zij kon nemen tegen de beslissing om de zaak te seponeren.

Achtergrond

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 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-vervolgung, 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.

2. In de Aanwijzing opsporing van 11 februari 2003, datum inwerkingtreding 1 maart 2003, van het College van procureurs-generaal wordt ernaar gestreefd helderheid te geven over

wat in redelijkheid van de politie mag worden gevraagd bij (vermoedelijk) gepleegde strafbare feiten. In deze aanwijzing is onder meer opgenomen welke procedure de politie dient te volgen wanneer zij besluit geen (nader) opsporingsonderzoek in te stellen in een zaak waarin formeel aangifte is gedaan.

De Aanwijzing vermeldt hierover het volgende:

3. Informatieverschaffing

De burger kan het mogelijk oneens zijn met de beslissing om een strafbaar feit niet (verder) te onderzoeken nadat hij daarvan aangifte deed. Mede op verzoek van de Nationale ombudsman, die met dit verschijnsel is geconfronteerd, wordt op deze plaats de te volgen procedure uiteengezet. Deze geldt alleen de zaken waarin formeel aangifte wordt gedaan, niet de kwesties die alleen 'gemeld' zijn bij de politie.

Situatie waarin de politie besloot geen (nader) opsporingsonderzoek in te stellen

Op verzoek van de aangever omtrent de stand van zaken in het opsporingsonderzoek informeert de politie hem of haar. Indien dat onderzoek niet heeft plaatsgevonden of niet wordt doorgezet, geeft de politie daarbij aan dat de aangever, voor het geval hij het daarmee niet eens is, zich kan wenden tot het Openbaar Ministerie. Zo de aangever aangeeft daartoe te willen overgaan, bevestigt de politie schriftelijk wat omtrent het opsporingsonderzoek is besloten.

Als de aangever zich vervolgens inderdaad wendt tot het OM, beoordeelt de officier van justitie de beslissing van de politie op basis van de in deze aanwijzing gegeven criteria. Indien de officier van justitie oordeelt dat deze beslissing daarmee niet spoort, geeft de officier van justitie de politie opdracht om (indien nog mogelijk) het opsporingsonderzoek weer op te vatten (zo nodig als een formele bijzondere aanwijzing). In dat geval informeert de politie de aangever over de voortgang.

Indien de officier van justitie van oordeel is dat de politie haar beslissing op juiste gronden nam, informeert hij de aangever hierover en wijst de aangever op de mogelijkheid van beklag bij het gerechtshof op grond van artikel 12 WvSv. De officier van justitie legt zijn oordeel vast in het dossier."