



Rapport

Datum: 8 maart 2006

Rapportnummer: 2006/077

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een klachtbehandelaar van het regionale politiekorps Hollands Midden in het kader van de behandeling van een klacht van verzoeker in april of mei 2004 zonder diens medeweten en/of toestemming een zorginstelling heeft benaderd om informatie over verzoeker in te winnen en/of advies te vragen over de wijze waarop verzoekers klacht het beste kon worden behandeld.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 14 april 2004 werd verzoeker in de buurt van het centraal station te Leiden meerdere keren aangesproken door een motoragent die hem vroeg wat hij aan het doen was en of het wel goed ging met hem. Verzoeker vroeg de motoragent hem met rust te laten. Even later werd verzoeker door agenten in een politieauto aangesproken. Ook deze agenten vroegen hem wat hij daar deed en of het wel goed ging met hem. Hierop zei verzoeker dat hij naar het station liep en dat hij zich afvroeg of de politie bevoegd was hem telkens onnodige vragen te stellen. Volgens verzoeker stond op een gegeven moment de motoragent rechts van hem en de politieauto links van hem, waardoor hij als het ware ingesloten was. Er vond toen een kort gesprek plaats, waarbij verzoeker het gevoel kreeg dat de spot met hem gedreven werd. Hierna reden de politieagenten weg.

2. Bij brief van 16 april 2004 diende verzoeker een klacht in bij het regionale politiekorps Hollands Midden over het optreden van de politieagenten. In reactie hierop stuurde de korpschef verzoeker op 5 mei 2004 een brief waarin hij schreef dat klachtbehandelaar D. op 22 april 2004 met verzoeker had gesproken over diens klacht. D. had verzoeker gevraagd wat zijn beleving van de kwestie was en wat hij beoogde met het indienen van de klacht. Verzoeker had deze vragen niet willen beantwoorden, maar gezegd dat volgens de letter van de klachtenregeling moest worden aangetoond dat de politieambtenaren zich behoorlijk hadden gedragen. Een andere zienswijze op het voorval van 14 april 2004 was voor verzoeker denkbaar noch haalbaar en verzoeker was weggelopen uit het gesprek met klachtbehandelaar D.

Ook schreef de korpschef dat D. de motoragent had gevraagd naar zijn beleving van de ontmoeting met verzoeker. De motoragent had hierop aangegeven dat hij verzoeker 's avonds rond 22.00 uur zag rondlopen op het Stationsplein. Verzoeker viel de motoragent op door zonderling gedrag, zoals het wegkruipen achter een reclamezuil en het oprapen van onzichtbare dingen van de straat. De motoragent besloot verzoeker daarom te vragen of het wel goed ging met hem. De korpschef wees er hierbij op dat niet alleen het handhaven van de strafrechtelijke en openbare orde tot de politietaak behoorde, maar dat de politie ook hulp moet bieden aan mensen die dat nodig (b)lijken te hebben. Volgens de

korpschef had verzoekers reactie op de vraag naar zijn welzijn een goedaardig grapje ontlokt aan de politieambtenaren. Toen het de politieambtenaren duidelijk werd dat verzoeker dat niet kon begrijpen en niet kon waarderen, waren zij weggegaan.

Verder schreef de korpschef dat hij uit verzoekers klachtbrief en uit de rapportage van D. opmaakte dat verzoeker de ontmoeting met de politie op de avond van 14 april 2004 maar op één manier kon verstaan en begrijpen, namelijk dat de politie fout had gehandeld. Onderzoek en beoordeling diende volgens verzoeker op één manier te gebeuren, namelijk volgens de formele klachtprocedure. De korpschef was echter van mening dat een formeel klachtenonderzoek in deze zaak niet zou leiden tot een behoorlijk resultaat. Ook als de formele klachtprocedure zou worden gevolgd, was het uitgangspunt dat de gedraging waarover verzoeker klaagde zou worden onderzocht op feiten en beleving. Dit hield in dat de betrokken partijen bereid waren kennis te nemen van elkaars visie op hetgeen zich had voorgedaan. Een reflectie op de eigen gedraging mocht worden verwacht, en ook mocht enig inzicht in verbale en non-verbale gedragingen worden verondersteld. Volgens de korpschef is een klachtonderzoek gericht op het herstel van de goede relatie tussen burger en politie, en kon van een veroordeling op voorhand dus geen sprake zijn. Aangezien verzoeker zelf iedere vorm van communicatie over het incident had afgewezen, kon geen oordeel worden uitgesproken over het gedrag van de betrokken politieambtenaren, aldus de korpschef.

3. Verzoeker reageerde bij brief van 6 mei 2004 op hetgeen de korpschef hem had bericht. In zijn brief ontkende verzoeker dat hij iedere vorm van communicatie over het voorval van 14 april 2004 had afgewezen. Klachtbehandelaar D. had tijdens het gesprek op 22 april 2004 echter geen specifieke vragen gehad over de klacht. Verder had D. gezegd dat hij het niet over de klacht wilde hebben maar over verzoeker, waarop deze had geantwoord dat hij niet was gekomen om zijn persoon door D. te laten beoordelen. Volgens verzoeker had D. het gesprek niet op de zakelijke en gestructureerde manier gevoerd die van een klachtbehandelaar mocht worden verwacht. Verder schreef verzoeker dat de beschrijving die de motoragent had gegeven van zijn gedrag niet juist was, en hij verzocht de korpschef alsnog een oordeel uit te spreken over het optreden van de betrokken politieambtenaren.

4. Op 13 mei 2004 schreef verzoeker aan de korpschef dat hem ter ore was gekomen dat D. had getracht buiten zijn medeweten en zonder zijn toestemming medische informatie over hem in te winnen bij een instantie waarvan D. niet zeker wist of verzoeker daar bekend was. Kennelijk had D. op goed geluk willekeurige instanties benaderd, aldus verzoeker, die hieraan toevoegde dat D. niet bevoegd was dergelijke gegevens over hem in te winnen. Verzoeker schreef dat hij het gedrag van D. volstrekt ontoelaatbaar vond en hij verzocht de korpsleiding corrigerend op te treden.

5. De klachtencommissie van het regionale politiekorps Hollands Midden heeft de korpsbeheerder op 5 januari 2005 schriftelijk geadviseerd over de afhandeling van verzoekers klachten over het politieoptreden op 14 april 2004 en over het door

klachtbehandelaar D. benaderen van een instantie om medische informatie over verzoeker in te winnen. In haar advies schreef de klachtencommissie dat de politieambtenaren verzoeker op 14 april 2004 in het kader van de wettelijke hulpverleningstaak van de politie terecht hadden aangesproken. Toen verzoeker aangaf dat hij met rust wilde worden gelaten, hadden de politieambtenaren hieraan echter gehoor moeten geven.

Wat betreft het optreden van D. schreef de klachtencommissie dat D. desgevraagd had laten weten dat hij niet had getracht medische informatie of vertrouwelijke gegevens over verzoeker te verkrijgen van de betreffende zorginstelling. Tijdens het gesprek op 22 april 2004 had verzoeker volgens D. heftig en afwerend gereageerd op vragen als "Hoe gaat het met u?" en "Wat wilt u met deze klacht bereiken?". Het klachtonderzoek moest zich van verzoeker uitsluitend richten op de gedragingen van de politieambtenaren en niet (tevens) op verzoekers gedrag. Er was tijdens het gesprek geen sprake van interactie met verzoeker. D. had daarom gezocht naar wegen om de klacht toch naar behoren te kunnen behandelen. In die context had hij contact opgenomen met een zorginstelling en een arts aldaar gevraagd naar de beste aanpak van de kwestie. De betreffende arts, die verzoeker ambtshalve kende, had D. geadviseerd de klacht strikt formeel af te handelen. Desgevraagd had D. de arts gezegd dat hij met verzoeker kon bespreken dat D. de arts had benaderd.

Gezien de door D. verstrekte informatie was de klachtencommissie van oordeel dat er in dit geval geen sprake was geweest van het inwinnen van medische of anderszins vertrouwelijke informatie over verzoeker, maar dat D. contact had opgenomen met de zorginstelling vanuit een poging om tot een goede klachtbehandeling te komen. Gelet op het feit dat de arts D. had geadviseerd over de wijze waarop deze de klacht het beste kon behandelen, had deze arts kennelijk zelf ook niet gemeend dat D. medische informatie wilde inwinnen. Indien sprake was geweest van medische informatie had de arts immers niet inhoudelijk op D.'s vraag mogen antwoorden, aldus de klachtencommissie.

6. Overeenkomstig het advies van de klachtencommissie liet de korpsbeheerder verzoeker op 17 januari 2005 schriftelijk weten dat hij diens klacht over het politieoptreden op 14 april 2004 deels gegrond en deels niet gegrond achtte. Verzoekers klacht over het optreden van D. achtte de korpsbeheerder niet gegrond.

7. Omdat verzoeker het niet eens was met het oordeel van de korpsbeheerder over het optreden van D., wendde hij zich op 8 februari 2005 tot de Nationale ombudsman.

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat klachtbehandelaar D. van het regionale politiekorps Hollands Midden in het kader van de behandeling van een klacht van verzoeker in april of mei 2004 zonder diens medeweten en/of toestemming een zorginstelling heeft benaderd om informatie over verzoeker in te winnen en/of advies te vragen over de wijze waarop

verzoekers klacht het beste kon worden behandeld.

2. Klachtbehandelaar D. heeft op 10 november 2004 in een e-mailbericht aan klachtcoördinator J. van het regionale politiekorps Hollands Midden uiteengezet dat verzoeker tijdens het gesprek op 22 april 2004 niet openstond voor vragen over hoe het met hem ging en wat hij beoogde met zijn klacht. Verzoeker werd boos en verwees steeds naar de hem door de politie toegestuurde folder met daarin een toelichting op de klachten-regeling. Tijdens het gesprek ontweek verzoeker zijn blik, poetste hij onzichtbare vlekjes van de tafel en bleef hij staccato doorpraten. Door de houding van verzoeker, die wilde dat de in de folder beschreven klachtprocedure werd gevolgd, was bemiddeling niet mogelijk, aldus D. Om verzoeker toch ter wille te zijn zocht hij naar een manier om zichzelf te scholen in de omgang met personen als verzoeker. Om die reden had hij de RIAGG gebeld en het probleem voorgelegd. Een medewerkster van de RIAGG had bevestigd dat verzoeker cliënt was bij hen, en zij stelde voor dat verzoekers behandelaar D. zou bellen. D. was blij met dit aanbod. Toen hij nog dezelfde dag was teruggebeld door verzoekers behandelaar, had hij uitgelegd waarom hij de RIAGG had benaderd. De behandelaar had hierop eerst gewezen op zijn ambtsgeheim, maar vervolgens bevestigd dat verzoeker een cliënt van hem was. D. had de behandelaar verteld van zijn onvermogen om verzoeker te bewegen tot een bemiddelingspoging, waarop de behandelaar had gezegd dat dit gelet op verzoekers gesteldheid inderdaad niet zou lukken. De behandelaar had geadviseerd de klachtprocedure te doorlopen en niet af te wijken van vastgestelde werkwijzen. Desgevraagd had hij de behandelaar gezegd dat deze hun gesprek mocht bespreken met verzoeker, aldus D., die hieraan nog toevoegde dat zijn benadering van de RIAGG open en integer was met de enkele bedoeling om verzoeker te helpen.

3. Desgevraagd verstreekte verzoeker de Nationale ombudsman de naam en adresgegevens van zijn behandelend psychiater, de heer L., die werkzaam is bij de GGZ Leiden e.o. Bij brief van 9 juni 2005 antwoordde de heer L. op enkele vragen die de substituut-ombudsman hem schriftelijk had gesteld. In zijn brief schreef de heer L. dat een klachtbehandelaar van de politie in april of mei 2004 contact met hem had opgenomen inzake een door verzoeker ingediende klacht. Door de wijze waarop de klachtbehandelaar zich introduceerde, had deze kennelijk de bedoeling zich te laten informeren over de geestelijke toestand van verzoeker. Hierop had hij uitgelegd dat hij daarover geen enkele mededeling wilde doen omdat dit de vertrouwensband met verzoeker ernstig zou kunnen schaden. Toen de klachtbehandelaar hem vervolgens vroeg of hij een advies had, had hij hem geadviseerd de klacht volgens de formele procedure af te handelen, aldus de heer L.

4. De korpsbeheerder heeft zich bij brief van 9 augustus 2005 op het standpunt gesteld dat klachtbehandelaar D. niet heeft gepoogd informatie over verzoeker in te winnen. D. had slechts bij een zorginstelling waarvan hij wist dat verzoeker er cliënt was, geïnformeerd of een andere benadering van verzoeker tot een verbetering van het onderlinge contact zou kunnen leiden en aldus tot een betere inhoudelijke behandeling van de klacht. Ook van het vragen van advies over de wijze waarop verzoekers klacht het beste kon worden

behandeld was naar het oordeel van de korpsbeheerder geen sprake. D. ondervond problemen in de communicatie en heeft door middel van zijn contact met de zorginstelling slechts gepoogd of een andere benadering van verzoeker wellicht tot een positief resultaat zou kunnen leiden, zo stelde de korpsbeheerder. Hij achtte de klacht dan ook niet gegrond.

5. Verzoeker reageerde bij brief van 29 augustus 2005 op de hiervoor onder 2. tot en met 4. vermelde informatie. Hij schreef dat D. zijns inziens wél heeft gepoogd informatie over hem in te winnen. Hij vindt het een ongeoorloofde actie van D. dat deze zonder zijn toestemming vertrouwelijke gegevens, zoals medische informatie, over hem heeft opgevraagd. Ook stelde verzoeker dat D. zelf de communicatie met hem heeft bemoeilijkt door diens onprofessionele houding tijdens het gesprek op 22 april 2004. Verder gaf verzoeker aan zich niet te herkennen in de door D. gegeven beschrijving van verzoekers gedrag tijdens het betreffende gesprek. Hij vond het ook vreemd dat D. hem kennelijk kwalijk neemt dat hij zijn klacht volgens de formele klachtprocedure behandeld wilde zien. Als D. werkelijk vol goede bedoelingen was, had hij de klacht gewoon volgens de klachtprocedure moeten behandelen, of op zijn minst toestemming moeten vragen om medische gegevens over verzoeker in te winnen. Ook had D. bijvoorbeeld kunnen proberen of de communicatie tussen verzoeker en een andere politiefunctionaris beter zou verlopen, aldus verzoeker. Ten slotte schreef verzoeker nog dat zijn psychiater hem heeft gezegd dat D. kennelijk wilde horen dat verzoeker op een bepaalde manier geestelijk gestoord was, zodat D. de klacht niet serieus hoefde te behandelen.

6. In reactie op het hem toegestuurde verslag van bevindingen liet verzoeker het volgende weten. Volgens klachtbehandelaar D. heeft verzoekers behandelend psychiater de heer L. hem destijds gezegd dat het gelet op verzoekers gesteldheid niet zou lukken verzoeker te bewegen tot een bemiddelingspoging (zie hiervoor, onder 2.). De heer L. had verzoeker echter meegedeeld dat dit destijds niet zo was besproken, althans dat hij niet iets dergelijks tegen D. had gezegd.

Beoordeling

7. Behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen heeft een ieder recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer. Dit houdt in dat bestuursorganen zich ervan dienen te onthouden medische of anderszins vertrouwelijke informatie over burgers in te winnen, indien hiervoor geen deugdelijke grond aanwezig is.

8. Voldoende is komen vast te staan dat klachtbehandelaar D. in april of mei 2004 de GGZ in Leiden telefonisch heeft benaderd en hierbij verzoekers naam heeft genoemd. De GGZ-medewerkster die hem telefonisch te woord stond, heeft vervolgens verzoekers behandelend psychiater, de heer L., gevraagd D. terug te bellen. Gelet op de door L. verstrekte informatie is de Nationale ombudsman, anders dan de korpsbeheerder, van oordeel dat D. heeft gepoogd zich te laten informeren over de geestelijke toestand van verzoeker. Ook heeft D. zich door L. laten adviseren over de beste manier om verzoekers

klacht te behandelen. Hoewel de Nationale ombudsman er niet aan twijfelt dat D. een en ander slechts heeft gedaan omdat hij wilde proberen de tot dan toe stroef verlopen communicatie met verzoeker te verbeteren en aldus tot een goede klachtbehandeling te komen, heeft D. hierbij naar het oordeel van de Nationale ombudsman een ongeoorloofde inbreuk gemaakt op verzoekers recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levens

sfeer. Het streven een klacht goed te behandelen vormt immers geen rechtvaardiging voor het inwinnen van medische informatie over een persoon zonder diens toestemming.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Hollands Midden is gegrond wegens schending van het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Onderzoek

Op 9 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Leiden, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Hollands Midden. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Hollands Midden (de burgemeester van Leiden), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de betrokken politieambtenaar, de heer D., de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De heer D. maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Tevens werd de heer L. - de behandelend psychiater van verzoeker - een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen en op de informatie van de heer L. te reageren.

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

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 8 februari 2005, met als bijlagen onder meer brieven van verzoeker van 16 april en 6 en 13 mei 2004, een brief van de korpschef van 5 mei 2004, het advies van de klachtencommissie van 5 januari 2005 en een brief van de korpsbeheerder van 17 januari 2005.

2. Een op 21 februari 2005 van de korpsbeheerder ontvangen kopie van het intern klachtdossier, met daarin onder meer een print van een e-mailbericht van klachtbehandelaar D. van 10 november 2004.

3. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 27 april 2005.

4. Een brief van psychiater L. van 9 juni 2005.

5. Het standpunt van de korpsbeheerder van 9 augustus 2005.

6. Reactie van verzoeker van 29 augustus 2005.

Brief van verzoeker van 21 februari 2006 en telefoonnotitie van een gesprek van verzoeker met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman op 23 februari 2006.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond