



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop een ambtenaar van het regionale politiekorps Limburg-Noord heeft gehandeld naar aanleiding van zijn melding van mishandeling door zijn burens op 17 november 2006.

Verzoeker klaagt er met name over dat de politieambtenaar:

- zijn medische toestand zodanig heeft ingeschat dat hij het, in tegenstelling tot hetgeen verzoeker wilde, niet nodig vond om een ambulance te laten komen, en;
- aan verzoeker heeft voorgesteld om hem in zijn kruiwagen naar zijn woning te vervoeren.

Verzoeker klaagt er verder over dat de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord zijn klacht van 20 november 2006 over het vervoer per kruiwagen niet gegrond heeft geacht op grond van de ongemotiveerde stelling dat de politieambtenaar de beste bedoelingen had.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 17 november 2006 raakte verzoeker slaags met buurtgenoten. Hij belde hierop de politie, die ter plaatse kwam. Op dat moment zat verzoeker op de rand van zijn kruiwagen, waarmee hij net vóór de confrontatie met de burens bladeren had weggebracht. Eén van de twee ter plaatse gekomen politieambtenaren, de heer K., ontfermde zich over verzoeker. Verzoeker klaagde over onder meer pijn in zijn rug. K. vond het, ondanks het verzoek van verzoeker hiertoe, echter niet nodig om een ambulance ter plaatse te laten komen.

2. Omdat verzoeker meedeelde dat hij niet meer in staat was om te lopen, stelde K. verzoeker voor om hem in zijn kruiwagen naar huis te vervoeren. Verzoeker weigerde dit, waarna één van de burens bij verzoeker thuis een rolstoel ophaalde, waarin verzoeker naar huis werd gebracht.

3. Verzoeker diende over het voorgaande bij brief van 20 november 2006 een klacht in bij de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord. De korpsbeheerder oordeelde bij brief van 14 maart 2007 over de klacht. In het oordeel van de korpsbeheerder is onder meer het volgende opgenomen:

"U klaagde over de wijze waarop de politieambtenaar K. uw melding van mishandeling d.d. 17 november 2006 had afgehandeld.

(...)

1. De heer K. zou uw medische toestand niet goed hebben ingeschat en ten onrechte geen ambulance hebben gewaarschuwd. Dit, terwijl u duidelijk zou hebben aangegeven geen gevoel meer te hebben in een van uw benen. Ook zou de heer K. een gesprek hebben gevoerd met uw huisarts, waardoor deze niet wilde komen. Een uitleg omtrent de gang van zaken zou de heer K. u niet hebben gegeven.

2. De heer K. stelde voor om u in een kruiwagen, welke op de plaats van het delict stond, naar uw woning te vervoeren. Dit voorstel werd door u als een belediging ervaren.

(...)

Klachtaspect 1.

Voor de beoordeling van dit klachtaspect is het cruciaal om vast te stellen of u ter plaatse tegen de heer K. heeft gezegd dat u geen gevoel meer had in een van uw benen. De heer K. heeft verklaard dat hij zich niet kan herinneren of u dit heeft gezegd. Wel weet de heer K. nog dat u sprak over pijn in de armen, het gezicht en de rug en dat u naar eigen zeggen versleten rugwervels had. Op basis van deze informatie én op basis van de wetenschap dat een ambulance in de gegeven situatie niet zou worden aangestuurd, heeft de heer K. besloten geen contact te leggen met de ambulancedienst. Een en ander zou de heer K. u ter plaatse hebben uitgelegd. Verder heeft de heer K. aangegeven dat hij die dag niet met uw huisarts heeft gesproken. Uit het vorenstaande blijkt dat uw weergave van de gebeurtenissen en die van de heer K. op belangrijke punten uiteenlopen. Welke weergave op waarheid berust, is niet op objectieve wijze te bepalen. Om die reden onthoud ik mij op dit punt van een oordeel.

Klachtaspect 2.

De heer K. heeft u ter plaatse geadviseerd om naar uw woning te gaan zodat u zich onder behandeling van een huisarts zou kunnen laten stellen. Gelet op de korte afstand tussen de plaats van het delict en uw woning en het feit dat u bij aankomst van de politie ook op de bewuste kruiwagen had gezeten, stelde de heer K. voor om u in de kruiwagen naar uw woning te brengen. In de ogen van de heer K. was dit een praktische oplossing die u onnodig leed zou besparen. De heer K. heeft verklaard dat het voorstel zeker niet beledigend was bedoeld. Hoewel ik het met u eens ben dat vervoer per kruiwagen niet de meest gepaste wijze is om een burger naar zijn woning te brengen, ben ik ervan overtuigd dat de heer K. de beste bedoelingen had. Het voorstel was geen opzettelijke belediging. Ik acht dit aspect van uw klacht ongegrond."

I. Ten aanzien van het oproepen van een ambulance

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat K. zijn medische toestand op 17 november 2006 zodanig heeft ingeschat dat hij het, in tegenstelling tot hetgeen verzoeker wilde, niet nodig vond om een ambulance te laten komen.

Verzoeker stelt hierbij dat hij rugpatiënt is en dat hij duidelijk aan K. had aangegeven dat hij zeer veel pijn in zijn rug had, en geen gevoel meer in zijn ene been.

2. De korpsbeheerder onthield zich van een oordeel over deze klacht en verwees voor zijn motivering naar zijn eerdere oordeel van 14 maart 2007 over de klacht. Verder deelde hij mee dat de politie had geïnformeerd bij de gemeentelijke meldkamer Limburg-Noord, waaronder het regionaal ambulancevervoer ressorteert, in hoeverre er protocollen werden gehanteerd, die aangaven wanneer wel of niet wordt gereden. Deze bleken er niet te zijn; de centralist maakt een inschatting van het letsel waarbij de levensbedreigendheid een belangrijke afwegingsfactor is. De korpsbeheerder was daarom van mening dat een politieambtenaar ter plaatse een bepaalde vrijheid heeft in het waarschuwen van hulpdiensten, zeker nu er geen concrete voorschriften voorhanden zijn. Echter, om dergelijke onwenselijke discussies in de toekomst te voorkomen, had hij de korpsleiding verzocht om richtlijnen hieromtrent op te stellen en bekend te maken.

3. Politieambtenaar K. reageerde onder meer als volgt op de klacht van verzoeker.

Op de bewuste dag gaf verzoeker aan te zijn geschopt en geslagen door buurtgenoten. Verzoeker klaagde over pijn in zijn rug, armen en benen en wilde graag dat K. voor hem een ambulance bestelde die hem naar het ziekenhuis kon brengen. Verzoeker zat daarbij op zijn kruiwagen en was in gezelschap van een kennis.

Op zijn vraag om een ambulance te bestellen antwoordde K. hem, op basis van eerdere ervaringen in vergelijkbare situaties, dat hij verwachtte dat men geen ambulance voor hem zou sturen. Het was namelijk zijn, in ruim twintig jaar opgedane, ervaring dat men alleen een ambulance stuurt in het geval van acuut dreigend levensgevaar. En daarvan was naar K.'s mening geen sprake. K. kon zien en horen dat verzoeker bij bewustzijn was, dat hij alert en aanspreekbaar was, dat hij niet bedreigd werd in zijn ademhaling en dat er geen ledematen in een vreemde stand stonden. Hij adviseerde verzoeker wel om de huisarts te bellen en zich met het opgelopen letsel onder doktersbehandeling te laten stellen, aldus K.

4. Verzoeker reageerde onder meer als volgt op de reactie van de korpsbeheerder.

De korpsbeheerder merkte terecht op dat de centralist van de meldkamer beslist wanneer en wel en niet wordt gereden met de ambulance. Zijn stelling dat er geen protocollen zouden zijn die aangeven wanneer er wel en niet wordt gereden was echter onjuist. Al het ambulancepersoneel in Nederland werkt volgens hetzelfde protocol.

De stelling van de korpsbeheerder dat de levensbedreigendheid een afwegingsfactor is, is op zichzelf gezien juist, maar hij ging er echter aan voorbij dat levensbedreigendheid zeker niet de enige afwegingsfactor is. Ambulances kunnen worden ingezet in drie verschillende urgenties, de A1-, A2- en B-urgentie. Ook in minder spoedeisende gevallen kunnen personen worden vervoerd per ambulance.

In de meldkamer wordt ingeschat of er een ambulance moet komen in een bepaalde situatie. Uit het bovenstaande blijkt dan ook onomstotelijk dat K. onmogelijk op eigen gelegenheid had mogen beslissen dat er in deze situatie geen ambulance zou worden ingezet voor verzoeker. Het had dan ook op de weg van K. gelegen om de huisarts van verzoeker te waarschuwen zodat deze zich op zijn beurt in verbinding had kunnen stellen met de centrale meldkamer, aldus verzoeker.

5. In reactie op het verslag van bevindingen liet de korpsbeheerder nog weten dat uit de door verzoeker genoemde protocollen geen algemene gedragslijn of regel kan worden afgeleid over wanneer wel of niet wordt aangereden door de ambulance. Zij beschrijven enkel het systeem van prioritering voor de gevallen waarin in ieder geval een ambulance wordt ingezet, een systeem dat ook in de regio Limburg-Noord onverkort geldt. Het is en blijft echter de centralist van de meldkamer die ad hoc beslist of de aanvraag voor het ambulancevervoer terecht is. In niet spoedeisende situaties geldt dat deze aanvraag afkomstig moet zijn van een huisarts, aldus de korpsbeheerder.

Verder deelde de korpsbeheerder mee dat in het geval van verzoeker bovendien onderscheid moet worden gemaakt tussen de rol van de centralist en die van de politie. Buiten noodsituaties, waarin het aanvragen van een ambulance tot de plicht kan worden gerekend van een politieambtenaar, bestaan geen regels over het waarschuwen van hulpverleningsdiensten. De betrokken ambtenaar maakt een afweging tussen de betrokken belangen, waarbij de ernst van de situatie in relatie tot het niet onnodig willen belasten van de schaarse capaciteit van de ambulancedienst doorslaggevend is. Volgens de korpsbeheerder getuigden het gedrag en de uitlatingen van verzoeker niet van een dermate ernstige toestand dat het aanvragen van een ambulance door K. opportuun werd geacht.

Beoordeling

6. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Meer in het bijzonder mag van politieambtenaren worden verwacht dat zij de regels wat betreft de medische zorg zorgvuldig in acht nemen. Deze regels zijn onder meer vastgelegd in artikel 2 van de Politiewet, waarin is omschreven dat het de taak van de politie is om de hulp te verlenen aan hen die deze behoeven (zie Achtergrond, onder 1.). Deze hulpverleningstaak wordt verder ingevuld door onder meer artikel 24 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon

opsporingsambtenaar (zie Achtergrond, onder 2.). Op grond van dit artikel draagt de politie er zorg voor om personen met lichte verwondingen of ziekteverschijnselen, of personen ten aanzien van wie twijfel op dit punt bestaat, de weg te wijzen naar een huisarts of de EHBO-afdeling van een ziekenhuis. Indien noodzakelijk, bemiddelt de ambtenaar bij het verkrijgen van passend vervoer. De politieambtenaar draagt er verder zorg voor dat personen met ernstige verwondingen en bewustelozen per ambulance naar het ziekenhuis worden vervoerd.

Het voorgaande brengt mee dat de politieambtenaar zorgvuldig dient in te schatten of de verwondingen zodanig ernstig zijn dat een persoon per ambulance naar het ziekenhuis moet worden gebracht. In het geval een persoon zelf stelt dusdanige verwondingen te hebben dat een ambulance noodzakelijk is, ligt het voor de hand dat de politieambtenaar zich bij zijn inschatting tenminste medisch laat informeren door de centralist van de meldkamer of een (huis)arts alvorens hij een besluit hierover neemt.

7. Vaststaat dat verzoeker nadrukkelijk om een ambulance heeft verzocht. Ook is tijdens het onderzoek komen vast te staan dat verzoeker in ieder geval aan politieambtenaar K. heeft aangegeven dat hij pijn had in zijn rug. Daarbij is aannemelijk dat verzoeker ook heeft aangegeven niet meer te kunnen lopen, omdat de politieambtenaar namelijk heeft aangeboden om hem in zijn kruiwagen naar huis te brengen.

K. heeft geen ambulance gebeld, omdat hij op grond van zijn ervaring verwachtte dat men geen ambulance voor verzoeker zou sturen. K. heeft zich daarbij niet laten informeren door de centralist van de meldkamer of (huis)arts. Hoewel de Nationale ombudsman de ervaring van K. niet in twijfel trekt, is uit het onderzoek niet gebleken dat K. medisch is geschoold. Om die reden is het niet juist geweest dat hij voorgaande beslissing slechts op basis van zijn ervaringen en zonder medisch advies heeft genomen. Hiermee heeft de politie gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het vervoeren per kruiwagen

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de politieambtenaar aan hem heeft voorgesteld om hem in zijn kruiwagen naar zijn woning te vervoeren. Verzoeker heeft dit als zeer beledigend ervaren.

2. De korpsbeheerder achtte deze klacht ongegrond en verwees voor zijn motivering naar zijn eerdere oordeel over de klacht van 14 maart 2007.

3. Politieambtenaar K. reageerde onder meer als volgt op de klacht van verzoeker.

Zij waren op dat moment op een afstand van ongeveer dertig meter van de woning van verzoeker, aldus K. K. wilde verzoeker niet aan zijn lot overlaten en omdat hij toch al op de rand van zijn kruiwagen zat, stelde K. hem voor om zich in de kruiwagen te laten zakken, waarna K. hem zelf in zijn kruiwagen naar huis zou dragen. Dat voorstel was puur gebaseerd op een in K.'s ogen praktische oplossing die voor verzoeker het minst pijnlijk zou zijn.

K. hechtte er hierbij aan om de Nationale ombudsman mee te delen dat de plaats waar zich dit alles afspeelde, lag in een gehucht in het Midden-Limburgs buitengebied. Het gebruik van een kruiwagen als middel om zaken te transporteren, is daar niet vreemd.

K. had er dan ook geen moment aan gedacht dat deze wijze van transport door verzoeker als beledigend zou kunnen worden ervaren. Integendeel, K. wilde hem juist van dienst zijn. Nadat verzoeker echter weigerde, trachtte K. samen met verzoeker om een andere oplossing te bedenken. Toen K. van verzoeker begreep dat hij thuis nog een oude rolstoel had staan, gaf K. de aanwezige kennis de opdracht om de rolstoel te gaan ophalen. Zelf bleef K. bij verzoeker. Vervolgens hielp K. verzoeker, tezamen met de kennis, in een rolstoel, en gaf K. die kennis de opdracht om verzoeker naar zijn woning te brengen, aldus K.

Beoordeling

4. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit vereiste is ook van toepassing op wijze waarop bestuursorganen hulp aan een burger verschaffen.

5. Vaststaat dat politieambtenaar K. verzoeker heeft aangeboden om hem per kruiwagen naar huis te brengen. Dit, omdat verzoeker aangaf niet te kunnen lopen en op dat moment al op het randje van zijn kruiwagen zat. Verder is aannemelijk geworden dat K. tezamen met verzoeker en zijn kennis heeft gezocht naar een andere oplossing om verzoeker te vervoeren, toen verzoeker niet per kruiwagen naar huis wilde worden gebracht. Uit de omstandigheden valt af te leiden dat K. de oprechte intentie had om verzoeker behulpzaam te zijn en op geen enkele manier de intentie had om verzoeker met zijn aanbod te beledigen. Dit neemt niet weg dat verzoeker dit aanbod als zeer beledigend heeft ervaren.

Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat vervoer per kruiwagen niet de meest gepaste wijze is om een burger naar zijn woning te brengen. Dit voorstel had dan ook beter achterwege kunnen worden gelaten. Echter, nu K. dit goed bedoelde voorstel niet heeft uitgevoerd en na de weigering van verzoeker heeft geprobeerd om een andere oplossing te zoeken, kan de gedraging de toets der kritiek doorstaan. De politie heeft hiermee het vereiste van correcte bejegening dan ook niet geschonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de korpsbeheerder zijn klacht van 20 november 2006 over het vervoer per kruiwagen niet gegrond heeft geacht op grond van de ongemotiveerde stelling dat de politieambtenaar de beste bedoelingen had. Om die reden achtte de korpsbeheerder het voorstel niet beledigend.

2. De korpsbeheerder gaf over deze klacht geen concreet oordeel, maar gaf aan dat zijn oordeel van 14 maart 2007 ongewijzigd bleef.

Beoordeling

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat een oordeel van een bestuursorgaan over een klacht van een burger logisch en begrijpelijk dient te zijn.

4. De Nationale ombudsman heeft, zoals onder II.5. is gebleken, geen reden tot twijfel over de bedoelingen van politieambtenaar K. Met de korpsbeheerder gaat de Nationale ombudsman er dan ook van uit dat hij de beste bedoelingen had toen hij verzoeker aanbod hem per kruiwagen naar huis te brengen.

De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat verzoeker een wat meer uitgebreide motivering had verwacht. Gelet op zijn gevoelens ten aanzien van het aanbod om per kruiwagen te worden vervoerd, is de mededeling dat de politieambtenaar de beste bedoelingen had wat kort. Het gaat echter te ver om deze korte motivering als niet behoorlijk aan te merken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Limburg-Noord is gegrond ten aanzien van:

- het inschatten van de medische toestand van verzoeker met het oog op waarschuwing van een ambulance, wegens schending van het vereiste van professionaliteit.

niet gegrond ten aanzien van:

- het voorstellen om verzoeker per kruiwagen te vervoeren.

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord is niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de korpsbeheerder de korpsleiding heeft verzocht om richtlijnen op te stellen en bekend te maken, die aangeven wanneer de politie hulpdiensten behoort te waarschuwen.

Onderzoek

Op 7 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Susteren, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Limburg-Noord en over een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord (de burgemeester van Venlo).

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord, 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 een betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

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

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

De betrokken ambtenaar deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van de korpsbeheerder gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van verzoeker van 4 september 2007 met bijlagen.

Reactie van de betrokken ambtenaar K. van 1 november 2007 met bijlage.

Standpunt van de korpsbeheerder van 6 december 2007 met bijlagen.

Reactie van verzoeker van 28 december 2007 met bijlagen.

Reactie van de korpsbeheerder van 13 maart 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Artikel 2 van de Politiewet 1993

"De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegde gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven."

2. Artikel 24 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en de buitengewoon opsporingsambtenaar

"1. De ambtenaar draagt er zorg voor personen met lichte verwondingen, ziekteverschijnselen en personen ten aanzien van wie twijfel op dit punt bestaat, de weg te wijzen naar een huisarts of naar een E.H.B.O.-afdeling van een ziekenhuis. Indien dat noodzakelijk is, verleent de ambtenaar bemiddeling bij het verkrijgen van passend vervoer.

2. De ambtenaar draagt er zorg voor dat personen met ernstige verwondingen en bewustelozen, waar onder mede worden verstaan personen die niet wekbaar of niet aanspreekbaar zijn, per ambulance naar het ziekenhuis worden vervoerd. De gegevens omtrent aard en omstandigheden van de gebeurtenis die tot de ziekte-toestand heeft geleid, alsmede de op de persoon aangetroffen medische gegevens en geneesmiddelen, worden door hem ter beschikking van de medische hulpverleners gesteld."