



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat naar aanleiding van haar melding van vermissing van haar driejarige zoon op 31 juli 2006 het te lang heeft geduurd voordat politieambtenaren ter plaatse waren en hulp hebben kunnen bieden.

Tevens klaagt verzoekster erover dat zij aan het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost € 4,50 heeft moeten betalen om haar dossier in te kunnen zien.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Op 31 juli 2006, tijdens een bezoek van verzoekster aan kennissen, verdween haar driejarige zoontje uit de voortuin, waar hij aan het spelen was. Verzoekster ging samen met familie, kennissen en buurtbewoners op zoek naar haar zoontje. Door verschillende personen werd met het alarmnummer 112 en het algemene nummer 0900-8844 van de politie gebeld om hulp van de politie te krijgen bij het zoeken.
2. Nadat de politie ter plaatse was, werd verzoeksters zoontje gevonden in een afwateringskanaal vlakbij de woning waar hij was verdwenen. Door de aanwezige politieambtenaren werd gestart met reanimatie. Nadat een ambulance ter plaatse was, werd verzoeksters zoontje overgebracht naar een ziekenhuis, waar later de reanimatie werd gestopt en werd geconstateerd dat verzoeksters zoontje was overleden.
3. Verzoekster diende op 29 november 2006 een klacht in bij de korpsbeheerder. Zij klaagde erover dat het ongeveer een half uur had geduurd voordat de politie ter plaatse was. Naar aanleiding van verzoeksters klacht hebben politieambtenaren op 20 december 2006 een gesprek gehad met verzoekster. Volgens de betrokken ambtenaren was door dit gesprek de klacht van verzoekster naar tevredenheid afgehandeld. Gezien de aard van de klacht besloot de korpsbeheerder om de klacht niet schriftelijk af te doen. De afspraak werd gemaakt dat verzoekster bij eventuele vragen contact kon opnemen met de politie.
4. Op 22 februari 2007 had verzoekster, samen met haar intermediair, een gesprek met de coördinator van de meldkamer van de politie en een collega van hem. In dit gesprek gaf verzoekster aan niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling.
5. Omdat de korpsbeheerder daarna niet schriftelijk reageerde op verzoeksters klacht, diende zij op 11 juli 2007 een verzoekschrift in bij de Nationale ombudsman over de navolgende klachten.

### **I. Ten aanzien van het te laat ter plaatse zijn van politieambtenaren**

## Bevindingen

1. Op 31 juli 2006 om 23.00 uur ontving de politie via het algemene telefoonnummer 0900-8844 een melding van mevrouw G. G. vertelde de medewerkster van het regionaal service center dat het driejarige zoontje van haar kennis werd vermist. Door G. werd verteld dat zij al een half uur aan het zoeken was en verder sprak G. de zorg uit dat het kind misschien in een kanaal was gevallen.
2. Voorafgaande aan deze melding, was er bij de meldkamer van de politie een andere melding geweest van een ander kind dat werd vermist. Dit kind was van dezelfde leeftijd en van dezelfde afkomst als verzoeksters zoontje. De meldkamer ontving om 22.48 uur het bericht dat dit kind weer terecht was.
3. Toen G. om 23.00 uur met de politie belde, ontstond er bij K., medewerkster van het regionaal service centrum, verwarring over de melding. Zij dacht aanvankelijk dat het ging om het jongetje dat al terecht was. K. nam daarom contact op met een collega van de meldkamer om vast te stellen of het om hetzelfde kind ging. Toen bleek dat dit niet het geval was, liet K. aan G. weten dat er een melding zou worden aangemaakt.
4. Op 13 februari 2008 legde K. tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman een telefonische verklaring af. K. verklaarde dat zij, nadat het telefoongesprek met G. was beëindigd, de melding via de computer aan de meldkamer had doorgegeven. Volgens K. duurde dit ongeveer twee tot drie minuten. K. kon geen verklaring geven waarom het daarna nog zo'n zeven minuten had geduurd voordat de eerste politie-eenheid opdracht kreeg om ter plaatse te gaan. K. legde verder uit dat op het moment van de melding zij nog niet het vermoeden had dat het kind mogelijk was verdronken, anders had zij zeker anders gehandeld, door bijvoorbeeld direct de meldkamer mondeling op de hoogte te stellen en daarna de melding via de computer door te geven.
5. Op 24 januari 2008 legde S., medewerkster van de meldkamer van de politie, tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman een telefonische verklaring af. S. verklaarde dat een collega van haar de melding via K. had ontvangen dat verzoekers zoontje was vermist. Omdat er vlak daarvoor een ander kind, met gelijkloidend signalement ook was vermist, maar net weer was gevonden, nam de collega van S. contact op met de ouders van het eerder zoekgeraakte kind. S. merkte hierbij nog wel op dat het ook kon zijn dat er contact was opgenomen met de persoon die het kind had gevonden. Dit wist S. zich echter niet meer te herinneren. Terwijl de collega van S. navraag aan het doen was, belde verzoekster met de meldkamer om de vermissing nogmaals door te geven. S. verklaarde verder dat, terwijl zij met verzoekster sprak, het duidelijk werd dat dit een nieuwe vermissing betrof. S. gaf vervolgens direct opdracht aan een politie-eenheid om ter plaatse te gaan. S. liet ook nog weten dat de melding een "prio 2" status had gekregen, terwijl dit eigenlijk een "prio 1" moest zijn. S. merkte hier wel bij op dat dit echter geen invloed had gehad op haar handelen, nu zij de melding heeft

behandeld alsof het een "prio 1" melding betrof. Nadat de melding was uitgegaan, was het niet meer mogelijk om de status te wijzigen naar "prio 1". S. liet verder weten dat een melding met een "prio 1" status een kortere aanrijdtijd van politie-eenheden kent dan een melding met een "prio 2" status.

6. Bij brief van 13 november 2007 liet de korpschef van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost desgevraagd aan de Nationale ombudsman weten dat de melding van G. om 23.00.27 uur bij het regionaal service center van de politie was binnengekomen. Dit gesprek duurde 3.55 minuten. De tweede melding, die door verzoekster werd gedaan, werd om 23.13.52 uur door de meldkamer van de politie ontvangen. Dit gesprek duurde 2.30 minuten. De eerste politie-eenheid die opdracht kreeg om ter plaatse te gaan, kreeg deze opdracht om 23.14.38 uur. Daarna werden er binnen vier minuten nog vijf politie-eenheden ingezet. De eerste politie-eenheid was om 23.22 uur ter plaatse.

7. De korpsbeheerder gaf geen inhoudelijke reactie op de klacht.

## **Beoordeling**

8. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste brengt in ieder geval met zich mee dat een spoedmelding van een burger zo snel als mogelijk wordt doorgegeven aan politieambtenaren om ter plaatse te gaan.

9. Voor de Nationale ombudsman staat het vast dat, nadat politieambtenaar K. om 23.04 uur het telefoongesprek, waarin voor het eerst melding werd gedaan van de vermissing van verzoeksters zoontje, met G. beëindigde, het tien minuten heeft geduurd voordat de eerste politie-eenheid de opdracht kreeg om ter plaatse te gaan. De Nationale ombudsman acht deze periode onder deze omstandigheden te lang. Tijdens de eerste melding om 23.00 uur door G. ontstond er bij politieambtenaar K. verwarring. Zij vermoedde dat het ging om een eerdere vermissing, in welke zaak de meldkamer van de politie om 22.48 uur te horen had gekregen dat het desbetreffende jongetje weer terecht was. Om die reden deed K., tijdens het telefoongesprek met G., navraag bij een collega van de meldkamer. Toen bleek dat het niet om hetzelfde jongetje ging, meldde K. aan G. dat zij een melding zou aanmaken. Het aanmaken van deze melding en het doorgeven ervan aan de meldkamer van de politie, duurde zo'n drie minuten. Op dit moment was het duidelijk dat het ging om een nieuwe vermissing van een ander persoon. Weliswaar kan de Nationale ombudsman begrijpen dat ook bij de medewerkers van de meldkamer verwarring is ontstaan over de vermissing, maar de Nationale ombudsman acht het niet juist dat het vervolgens nog zeven minuten heeft geduurd alvorens een medewerker van de meldkamer aan een politie-eenheid de opdracht heeft gegeven om ter plaatse te gaan. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het veel te lang duurde, alvorens de medewerker van de meldkamer wist dat het om een andere, nieuwe melding ging. Het had meer voor de hand gelegen dat de medewerker van de meldkamer bijvoorbeeld contact had opgenomen met

haar collega van het regionaal service centrum, waar de melding van de vermissing van verzoeksters zoontje was binnengekomen, om op die manier in slechts enkele seconden te achterhalen of het hier een nieuwe melding betrof. Zeker nu door G. werd aangegeven dat zij vermoedde dat verzoeksters zoontje in een kanaal was gevallen, acht de Nationale ombudsman direct en kordaat optreden noodzakelijk. Door eerst contact op te nemen met de ouders van het eerder vermiste kind, dan wel door contact op te nemen met degene die het eerder vermiste kind gevonden had, zijn er kostbare minuten verloren gegaan. Er is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Overigens is de Nationale ombudsman van mening dat hieruit niet de conclusie kan worden getrokken dat hij meer voortvarend handelen van de politie zou zijn voorkomen dat verzoeksters zoontje was overleden.

## **II. Ten aanzien van het moeten betalen van € 4,50**

### **Bevindingen**

1. In het kader van de klachtbehandeling, had verzoekster samen met haar rechtshulpverlener op 21 februari 2007 een gesprek gevoerd met de coördinator van de meldkamer van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost en een collega van hem. Voorafgaand aan dit gesprek liet de politie per brief aan verzoeksters rechtshulpverlener weten dat inzage in het dossier mogelijk was indien er € 4,50 werd betaald.

2. Verzoekster klaagt erover dat zij € 4,50 moest betalen om inzage te krijgen in haar dossier.

3. Bij brief van 29 september 2007 liet de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman weten de klacht niet gegrond te achten. De korpsbeheerder schreef dat er binnen het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost een kennisnemingprocedure bestaat en daarin is bepaald dat er voor inzage € 4,50 contant betaald dient te worden. Dit volgt uit (interne) regelgeving, aldus de korpsbeheerder (zie Achtergrond, onder 1. en 2.).

### **Beoordeling**

4. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit brengt in ieder geval met zich mee dat bestuursorganen in bepaalde situaties ervoor moeten kiezen om geen gebruik te maken van een wettelijke bevoegdheid.

5. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie in dit geval had moeten afzien van het vragen van een betaling van € 4,50. Verzoekster klaagde over het politieoptreden

tijdens de avond dat haar zoontje verdronk (zie onder Algemeen en de Bevindingen, onder I.) en vroeg om die reden om inzage in haar dossier. Gezien de zeer grote impact die deze gebeurtenis op verzoekster moet hebben gehad en de emotionele nasleep van deze traumatische gebeurtenis, acht de Nationale ombudsman het ongepast dat door de politie om betaling van € 4,50 werd gevraagd. Weliswaar mocht er wettelijk gezien om betaling worden gevraagd, maar het stond de politie vrij om hiervan af te wijken. Door toch om betaling van € 4,50 te vragen heeft het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven, is

gegrond ten aanzien van:

- het te laat ter plaatse gaan van politieambtenaren, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- het laten betalen van € 4,50, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

## **Onderzoek**

Op 13 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Eindhoven, ingediend door de heer mr. W.J.L. van Bommel van DAS Rechtsbijstand te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost (de burgemeester van Eindhoven), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook werden er aan de korpsbeheerder enkele specifieke vragen gesteld.

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

Tevens werden aan de betrokken ambtenaren K. en S. enkele specifieke vragen gesteld.

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

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van verzoekster van 11 juli 2007, met bijlagen.

Gespreksverslag van een gesprek tussen verzoekster en twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman van 15 augustus 2007.

Brief van de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman van 29 september 2007.

Brief van de korpschef aan de Nationale ombudsman van 13 november 2007.

Klachtdossier van verzoekster van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, met daarin onder andere processen-verbaal, mutaties en correspondentie met verzoekster.

Een CD-ROM van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, met daarop geluidsfragmenten van het regionaal service center en de meldkamer van de politie.

Telefonische verklaringen van 24 januari 2008 en 13 februari 2008 van K. en S., ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, afgelegd tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Wet politieregisters**

Artikel 25, eerste lid

"Een verzoek ingevolge artikel 20, is slechts ontvankelijk na betaling van een kostenvergoeding. Het bedrag van de vergoeding en de wijze van betaling worden geregeld bij algemene maatregel van bestuur."

### **2. Besluit politieregisters**

Artikel 19

"Een verzoek om kennisneming door een geregistreerde van de hem betreffende gegevens, is ontvankelijk na betaling van een door de beheerder te bepalen bedrag van ten hoogste € 4,50. De beheerder bepaalt de wijze van betaling."