



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland:

haar verzoeken tot inzage in het bedrijfsprocessensysteem op incorrecte wijze hebben behandeld.

de aangifte van 3 november 2005 op incorrecte wijze hebben behandeld en haar niet hebben geïnformeerd over de afwikkeling van de aangifte.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoekster heeft in het verleden een aantal malen aangifte gedaan of trachten te doen van verschillende zaken, waaronder mishandeling. Dat verzoekster in het verleden is mishandeld, staat voor de Nationale ombudsman op basis van haar medische gegevens vast. De aangiftes van verzoekster lopen van 2000 tot en met 2005. Het is ook duidelijk geworden dat alle aangiftes, negen in totaal, door de politie zijn geseponeerd. De klachten die de Nationale ombudsman in onderzoek heeft genomen komen voort uit dit gegeven.

Het onderzoek richtte zich niet op het gehele verleden maar is toegespitst op enerzijds een langdurig traject van correspondentie tussen de politie en verzoekster over inzage in het bedrijfsprocessensysteem (BPS) en inzage in haar processen-verbaal; en anderzijds op de afhandeling van de meest recente aangifte.

I. Ten aanzien van het verzoek tot inzage in het bedrijfsprocessensysteem van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland

## Bevindingen

Uit de informatie die ter beschikking is gesteld door de korpsbeheerder en verzoekster is het volgende gebleken.

Op 22 augustus 2005 schreef verzoekster in een brief dat zij de politie verzoekt om inzage in de processen-verbaal van aangifte, in het bijzonder met betrekking tot diverse mishandelingen. Zij geeft aan dat deze processen-verbaal uit haar woning zijn gestolen.

Op 20 oktober 2005 werd verzoekster door de toenmalige dienst Algemene Bestuurlijke en Juridische Ondersteuning (ABJO, tegenwoordig Bureau Juridische Zaken, BJZ) van het korps uitgenodigd om op 27 oktober 2005 kennis te nemen van haar persoonsgegevens. Dit betekent dat zij inzage krijgt in de persoonsgegevens die het politiekorps over haar

heeft vastgelegd in het BPS. Het recht op inzage, dat op dat moment geregeld was in de Wet Politierregisters, betekent niet dat verzoekster afschriften meekrijgt.

Naar aanleiding van de inzage op 27 en 31 oktober 2005, diende verzoekster op 7 november 2005 bij ABJO een verzoek in om afschriften te ontvangen van haar processen-verbaal van aangifte, in verband met 'onteigening van deze stukken door derden'.

Op 15 november 2005 reageerde de politie hierop met een brief. In deze brief staat:

"Een kopie van een aangifte wordt verstrekt indien hiertoe een dringende reden bestaat. Uit uw brief kan ik niet opmaken waarvoor u de gevraagde kopieën nodig hebt. Kunt u per aangifte aangeven waarom u van de aangifte een afschrift wilt ontvangen? Alleen zo is het {voor mij} mogelijk een afgewogen beslissing in deze te nemen."

Op 18 juli 2006 stuurde Slachtofferhulp namens verzoekster een brief aan het arrondissementsparket. In deze brief wordt wederom verzocht om kopieën van de processen-verbaal van aangifte.

Op 17 augustus 2006 werd verzoekster door de officier van justitie verwezen naar het regionale politiekorps omdat geen van de negen gevraagde aangiftes bij het parket bekend zijn. De officier van justitie vermeldde dat er wat haar betreft geen bezwaar is tegen afgifte van de kopieën.

Op 17 september 2006 wendde verzoekster zich opnieuw tot het politiekorps. Zij heeft toen een afschrift van haar brief van 7 november 2005 gestuurd. Naar aanleiding hiervan, werd zij op 25 september 2006 door het Bureau Juridische Zaken (BJZ) van het korps uitgenodigd voor een gesprek op 9 oktober 2006 om kennis te nemen van haar persoonsgegevens.

Op 28 september 2006 diende verzoekster een klacht in over de gang van zaken met betrekking tot de behandeling van haar aangiftes (waaronder de aangifte die het onderwerp is van het tweede klachtonderdeel), over de brief van 15 november 2005 en het uitblijven van verstrekking van kopieën. Hierover had zij op 7 november 2006 een gesprek met een klachtbehandelaar van het korps. Uit het gespreksverslag bleek dat zij haar klacht en de redenen voor het verzoeken van kopieën van aangiftes nogmaals heeft toegelicht.

Op 9 oktober 2006 had verzoekster een gesprek met een vertegenwoordiger van het BJZ. Naar aanleiding hiervan heeft verzoekster op 1 december 2006 een tweetal eerder gedateerde brieven gestuurd waarin zij aangaf waarom zij afschriften wilde hebben. Zij verstreekte daarbij ook de eerder genoemde brief van de officier van justitie. In deze brieven staat vermeld dat zij kopieën wenst omdat deze zijn ontvreemd uit haar huis.

De gevraagde kopieën van processen-verbaal van aangifte werden op 1 december 2006 door het politiekorps verstrekt.

De Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland (de klachtencommissie) nam de klacht van verzoekster van 28 september 2006 mee in een andere klachtenprocedure van verzoekster die op dat moment nog aanhangig was.

De korpsbeheerder gaf in het kader van deze gecombineerde klachtenprocedure op 11 september 2007 een oordeel over de klachten. Er werd door de korpsbeheerder geen oordeel gegeven op de klacht over de verstrekking van kopieën.

### ***Standpunt verzoekster***

Verzoeksters klacht spitst zich toe op het niet verstrekken van kopieën van de aangifte. Ze heeft vanaf het begin duidelijk aangegeven dat ze de kopieën heeft gevraagd omdat de exemplaren die ze had uit haar woning zijn ontvreemd.

Gevraagd naar de reden waarom zij niet eerder op de brief van 15 november 2005 heeft gereageerd, zegt verzoekster dat zij zich dit niet meer precies kan herinneren. Zij kan zich nog herinneren dat er in die periode ook aantal andere zaken aandacht vroegen, zoals discussies met de sociale dienst. Daarnaast was ze van mening dat ze al duidelijk had aangegeven waarom zij kopieën wilde.

### **Standpunt korpsbeheerder**

De korpsbeheerder is van mening dat de klacht over de inzage in het bedrijfsprocessensysteem ongegrond is, daar de betrokken ambtenaren aan verzoekster meermalen hebben gevraagd haar verzoeken te motiveren. Nadat verzoekster dit had gedaan, zijn kopieën van aangiftes aan haar verstrekt.

Aan de korpsbeheerder zijn verder nog een aantal vragen gesteld. De vragen en antwoorden, voor zover deze niet al verwerkt zijn in het bovenstaande chronologische feitenoverzicht, luiden als volgt:

"Wat was ten tijde van het eerste verzoek om kopieën van haar aangiften de normale procedure voor het behandelen van zulke verzoeken?"

De normale procedure bij het verstrekken van kopieën van aangifte was toentertijd de volgende. Eerst werd getoetst of aan de aangever bij het doen van aangifte een afschrift was gegeven. Dit omdat het wel eens voorkomt, in het belang van het onderzoek, dat een afschrift van een aangifte niet direct aan de aangever wordt meegegeven. Vervolgens werd gekeken naar de reden van het verzoek. Dit omdat een afschrift in principe slechts eenmalig wordt verstrekt. Tot slot werd gekeken of er andere beletselen zijn om een afschrift te verstrekken. Hierbij valt te denken aan de belangen van derden."

Waarom is verzoekster op 15 november 2005 verzocht om aan te geven om welke reden zij een afschrift wil ontvangen?

De reden waarom aan verzoekster is gevraagd aan te geven om welke reden zij een afschrift wilde ontvangen was om een zorgvuldige afweging te maken of tot het verstrekken van een afschrift overgegaan zou kunnen worden. Zie ook hetgeen bij de eerste vraag is aangegeven.'

In acht nemende het advies van de klachtencommissie, waarom hebt u in uw brief van 11 september 2007 geen oordeel gegeven over de klacht met betrekking tot de verstrekking van processen-verbaal?

Ik heb conform het advies van de Commissie voor de Politieklachten besloten dit onderdeel van de klacht niet verder te behandelen vanwege het ontbreken van een belang, nu het doel van verzoekster het verstrekken van een afschrift van de processen-verbaal was en deze afschriften zijn verstrekt."

## **Beoordeling**

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt onder meer met zich mee dat aan burgers geen onredelijke eisen worden gesteld om een gevraagde verstrekking van informatie te motiveren.

De Nationale ombudsman overweegt dat het niet per definitie onterecht is om van een burger te verlangen dat een verzoek om kopieën wordt toegelicht of dat er bepaalde voorwaarden zijn waardoor verstrekking niet kan plaatsvinden. Het kan bijvoorbeeld niet zo zijn dat een burger door het herhaaldelijk verzoeken van kopieën een onevenredige last legt op de administratieve capaciteit van het politiekorps. Echter het uitgangspunt hierbij moet zijn, verstrekking vindt plaats tenzij er inhoudelijke bezwaren zijn tegen verstrekking.

Verzoekster heeft in haar eerste brief van 22 augustus 2005 aan ABJO aangegeven dat de processen-verbaal uit haar huis zijn ontvreemd en zij geeft in haar brief van 7 november 2005 aan ABJO aan dat zij kopieën wenst te ontvangen omdat deze zijn 'onteigend'.

De Nationale ombudsman constateert dat de korpsbeheerder op dat moment had kunnen verifiëren dat de aangiftes reeds eerder waren verstrekt.

Verstrekking van de aangiftes hoeft geen uitermate tijdrovend proces te zijn aangezien dit binnen één dag geregeld kon worden. De korpsbeheerder geeft immers aan dat de kopieën, naar aanleiding van een brief die binnenkwam op 1 december 2006, op diezelfde dag zijn verstrekt.

De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeksters motivering voor het opvragen van de aangiftes in haar correspondentie van 1 december 2006, niet wezenlijk verschilt van de motivering op 22 augustus 2005. Het enige verschil is dat verzoekster op 1 december 2006 een afschrift van de brief van de officier van justitie meestuurt. Uit deze brief blijkt dat de officier van justitie geen bezwaren heeft tegen verstrekking. Als dit al een rol heeft gespeeld dan is de Nationale ombudsman van mening dat het bestaan van eventuele bezwaren van de kant van de officier van justitie had kunnen worden geverifieerd door de korpsbeheerder naar aanleiding van het verzoek van 7 november 2005. Al met al is de Nationale ombudsman van oordeel dat de korpsbeheerder onnodige belemmeringen heeft opgeworpen bij het verstrekken van de gevraagde informatie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de aangifte van 3 november 2005

## **Bevindingen**

Op 3 november 2005 deed verzoekster aangifte van een strafbaar feit. Verzoekster klaagt erover dat er niets met deze aangifte is gebeurd en dat zij hierover niet is geïnformeerd.

Aan de aangifte van 3 november gaat een lange geschiedenis vooraf, die deels overloopt in een andere klachtenprocedure bij het regionale politiekorps.

Eerder in 2005 diende verzoekster namelijk een klacht in over de weigering van de politie om aangiftes op te nemen. Verzoekster probeerde aangifte te doen van feiten zoals stalking, mishandeling en diefstal. De klacht werd tijdens de interne klachtbehandeling door een inspecteur bemiddeld. De inspecteur van politie die dit gesprek heeft gevoerd kwam tot de conclusie dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten. Hij heeft dit vastgelegd in zijn rapportage over de klacht die is verstuurd naar de klachtencommissie. Als gevolg van het gesprek met de klachtbehandelaar, werd verzoekster in staat gesteld aangiftes te laten opnemen, waaronder ook de aangifte van 3 november 2005.

Deze aangifte betreft het meermalen plegen van eenvoudige mishandeling in de periode 1 januari 2000 tot 3 november 2005 door twee bekende vermeende daders. De klachtencommissie komt in haar advies aan de korpsbeheerder van 23 mei 2007 tot de conclusie dat met de aangifte niets is gedaan omdat de verklaring van klaagster over de genoemde strafbare feiten onvoldoende duidelijkheid gaf. Vervolgens merkt de klachtencommissie hierover op dat zij niet begrijpt hoe het mogelijk is dat een inspecteur van politie W. concludeert dat er mogelijk sprake is van strafbare feiten, terwijl hoofdagent E. concludeert dat de aangifte onvoldoende duidelijkheid geeft over de strafbare feiten. In de woorden van de klachtencommissie:

"In elk geval heeft klaagster voldoende feiten, zoals mogelijke daders, genoemd die een vervolgonderzoek mogelijk maken. Het aan de ene kant verklaren dat er mogelijk strafbare feiten zijn gepleegd en het aan de andere kant vervolgens niets doen met de aangifte is onbegrijpelijk en daarmee niet behoorlijk."

In navolging van de klachtencommissie oordeelde de korpsbeheerder op 11 september 2007 de klacht gegrond voor zover deze betreft dat met de aangifte van 3 november 2005 niets is gebeurd.

#### Standpunt verzoekster

Naar aanleiding van het oordeel van de korpsbeheerder heeft verzoekster zich tot de Nationale ombudsman gewend. Zij had namelijk tot op dat moment, 13 december 2007, niets vernomen naar aanleiding van enerzijds de aangifte of anderzijds het oordeel van de korpsbeheerder. Verzoekster is van mening dat dit niet correct is en dat haar op deze manier rechten worden ontnomen.

#### Reactie van de korpsbeheerder

De korpsbeheerder heeft op enkele hierna vermelde vragen van de Nationale ombudsman als volgt geantwoord:

"Welke stappen zijn er ondernomen nadat u op 11 september 2007 hebt geoordeeld dat de klacht van verzoekster met betrekking tot aangifte 2005-271 383 gegrond was en waarom zijn deze stappen genomen?"

Bij gegrond verklaarde klachten bespreekt de leidinggevende van de betrokken politieambtenaar het oordeel met deze betrokkene. Ik verzoek de korpschef in die gevallen om een aantekening te maken in het personeelsdossier van de betrokkene. Ook neemt de klachtbehandelaar of onderdeelchef doorgaans telefonisch contact met de klager op om het oordeel te bespreken. Op een zgn. klachtenretourformulier worden deze contacten vastgelegd. Het klachtenretourformulier wordt aan de Commissie voor de politiekklachten gestuurd. In dit geval is geen klachtenretourformulier in het dossier aangetroffen. Ik ga ervan uit dat het oordeel wel met de betrokken politieambtenaar is besproken. Ik kan echter niet vaststellen of verzoekster door de politie is gebeld om over het oordeel te spreken.

Uit eerdere navraag bij de klachtencoördinator van uw korps is gebleken dat verzoekster niet is geïnformeerd over de beslissing van de politie om de aangifte op te leggen. Klopt dit en zo ja, waarom is dit niet gebeurd?

Het klopt dat verzoekster niet is geïnformeerd over de beslissing van de politie om de aangifte op te leggen. Ik heb niet kunnen vaststellen waarom dit niet is gebeurd.

Welke handelingen zijn er verricht ten behoeve van het opsporingsonderzoek voor Proces-verbaal van aangifte 2005-2 71 383?

Volgens een medewerkster van de administratie van het wijkteam Balistraat is de aangifte zonder verder onderzoek opgelegd in de administratie. Er is volgens de parketsecretaris de heer PH niets over de aangifte in de systemen te vinden."

De korpsbeheerder is voorts van mening:

"dat de klacht over de behandeling van de aangifte gegrond is, voor zover het betreft de administratieve procedure rond de afwikkeling ervan. Ik acht het niet behoorlijk dat niet is terug te vinden op welke wijze de aangifte is opgelegd. Dat verzoekster over het opleggen van de aangifte niet is geïnformeerd, acht ik evenmin behoorlijk."

## **Beoordeling**

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit houdt onder meer in dat gegrondverklaring van een klacht, indien mogelijk, dient te leiden tot passend herstel van de geconstateerde tekortkoming.

De Nationale ombudsman onderschrijft de conclusie van de korpsbeheerder in de interne klachtbehandeling dat ten onrechte niets is gedaan met de aangifte van 3 november 2005. Deze conclusie had voor de korpsbeheerder aanleiding moeten vormen om te (laten) onderzoeken in hoeverre alsnog gevolg kon worden gegeven aan de aangifte.

Er blijkt echter niet van enige poging de zaak alsnog op te helderen. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat verder onderzoek achterwege is gebleven.

Zou daarbij zijn geconstateerd dat er onvoldoende aanknopingspunten bestonden voor verder opsporingsonderzoek en vervolging, dan had verzoekster daarover moeten worden geïnformeerd. De zaak is echter zonder goede registratie en kennisgeving opgelegd. Evenals de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie hier is tekortgeschoten.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland is

gegrond ten aanzien van:



- het op niet adequate wijze verstrekken van kopieën van de processen-verbaal van aangifte, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- het niet adequaat behandelen van de aangifte van 3 november 2005, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

## Onderzoek

Op 19 juni 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met bijlagen van mevrouw R. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Op dat moment waren klachten van verzoekster nog in behandeling bij de korpsbeheerder.

Nadat de korpsbeheerder op 11 september 2007 een oordeel had gegeven over de klacht, werd verzoekster door de Nationale ombudsman uitgenodigd voor een zogenaamd intakegesprek op 19 november 2007 waarin zij haar uitgebreide klachten verder kon toelichten.

Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Nationale ombudsman besloten om een onderzoek in te stellen naar de gedraging waarover verzoekster klaagt. De gedraging wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. De Nationale ombudsman besloot vóór de start van het onderzoek informatie op te vragen bij de korpsbeheerder om zodoende de klachtformulering toe te spitsen en gericht vragen te kunnen stellen.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland op 22 april 2008 verzocht op de klacht en een aantal specifieke vragen te reageren. De reactie van de korpsbeheerder werd op 12 juni 2008 aan verzoekster voorgelegd. Verzoekster reageerde telefonisch.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De korpsbeheerder berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

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

#### Verzoekschrift

Medische informatie van artsen betreffende verzoekster, aangedragen door verzoekster.

De volgende correspondentie van verzoekster, het politiekorps en arrondissementsparket:

### Datum (afzender)

22 augustus 2005 (verzoekster)

20 oktober 2005 (korps)

7 november 2005 (verzoekster)

15 november 2005 (korps)

18 juli 2006 (verzoekster)

17 augustus 2006 (parket)

19 september 2006 (verzoekster)

25 september 2006 (korps)

28 september 2006 (verzoekster)

4 oktober 2006 (verzoekster)

24 oktober 2006 (verzoekster)

29 november 2006 (verzoekster)

Stukken uit de interne klachtprocedures:

Rapportage van het bemiddelingsgesprek van 7 november 2006.

Brief van de klachtencommissie van 29 november 2006.

Rapport van de klachtencommissie van 23 mei 2007.

Oordeel van de korpsbeheerder van 11 september 2007.

Brief van de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman, 6 maart 2008.

Brief van de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman, 4 juni 2008.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.