



Rapport

Datum: 1 april 1999

Rapportnummer: 1999/137

Klacht

Op 21 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Rijswijk, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van 's-Gravenhage), werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die op 26 februari 1997 bij een verkeersongeval betrokken is geraakt, klaagt over de onjuiste wijze waarop twee met naam genoemde ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden het ter zake opgemaakte ongevallen- registratieformulier hebben ingevuld. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de betrokken ambtenaren:

- ten onrechte hebben vermeld dat er geen aanrijding had plaatsgevonden;
- ten onrechte hebben aangegeven dat er geen getuigen van het ongeval aanwezig waren geweest;
- een onjuiste voornaam en geboorteplaats van verzoekster hebben genoteerd;
- hebben vermeld dat verzoekster ten gevolge van het ongeluk 'wat lichamelijke klachten' had, terwijl zij zwaar gewond was;
- hebben geweigerd gemaakte fouten te corrigeren, ondanks een verzoek daartoe;
- hebben geweigerd achteraf een proces-verbaal op te maken van het verkeersongeval.

Voorts klaagt verzoekster erover dat het regionale politiekorps Haaglanden, tot op het moment dat zij zich op 18 september 1998 tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op de brieven van 1 oktober 1997 en 17 december 1997 van haar gemachtigde over het verkeersongeval.

Achtergrond

1. Ingevolge de Richtlijn verbaliseringsbeleid bij verkeersongevallen van 10 mei 1995, in werking getreden op 1 juli 1995 (Stcrt. 1995, 122) zendt de politie zowel van verkeersongevallen waarvan proces-verbaal zal worden opgemaakt als van verkeersongevallen die alleen geregistreerd worden, een registratieformulier aan het Verbond voor Verzekeraars (voorheen de NVVA: Nederlandse Vereniging van Automobiellasseuradeuren). Bij verkeersongevallen waarbij meer dan licht letsel of meer dan zeer lichte schade is veroorzaakt, dient in ieder geval een registratieformulier te worden opgemaakt. Op het registratieformulier is een beperkte ruimte beschikbaar voor een situatieschets. In de regel wordt op die plaats een schets gemaakt, waaruit de plaats van het ongeval, de verkeerssituatie en de richting van de voertuigen blijken. Er worden voor zo'n schets in het algemeen geen metingen verricht.

2. In de hiervoor genoemde Richtlijn staat verder onder meer vermeld:

"In geval van een verkeersongeval dient steeds proces-verbaal te worden opgemaakt:

1. Wanneer uit een oogpunt van verkeersveiligheid sprake is van een ernstige overtreding van de verkeerswetgeving, waarbij in de gegeven situatie de verdachte een ontoelaatbare

mate van voorzienbaar gevaar heeft doen ontstaan. (...)

2. Ook indien 1. niet van toepassing is dient procesverbaal te worden opgemaakt: (...)
b. wanneer het verkeersongeval letsel tot gevolg heeft waardoor enige betrokkene in het ziekenhuis een medische behandeling moet ondergaan, behoudens die gevallen waarin er slechts een slachtoffer is en is komen vast te staan dat dit slachtoffer de enige verdachte is."

Onderzoek

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 ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Eén van hen maakte van deze gelegenheid geen gebruik. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te 's-Gravenhage 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. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster 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 korpsbeheerder en verzoekster deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoekster was op 26 februari 1997 als bestuurder van een snorfiets betrokken bij een verkeersongeval. Verzoekster raakte daarbij ten val.
2. Twee ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden, mevrouw V. en de heer F., kwamen ter plaatse en maakten van het ongeval een registratieformulier op.
 - 2.1. In punt 14.2 van het registratieformulier is het volgende vermeld:
"voornamen G. (...) geboren te W."
 - 2.2. In punt 19 van het registratieformulier is het volgende vermeld:
"geen getuigen"
 - 2.3. In punt 18 van het registratieformulier is het volgende vermeld:
"Beknopte duidelijke omschrijving van het ongeval:
14.1 (bestuurder van een bestelauto; N.o.) bereed de Goeverneurlaan komende uit de richting van het Hildebrandtplein gaande in de richting van de Genestetlaan. 14.2

(verzoekster; N.o.) bereed eveneens deze weg, dan wel op het daarnaast gelegen fietspad. Thv van de kruising Goeverneurlaan/Van Zeggelenlaan verleende 14.1, de op dezelfde weg rechtdoorgaande, 14.2 geen voorrang. Er was geen aanrijding, echter 14.2 week uit voor 14.1 en kwam hierdoor ten val. Zij had ten gevolge van deze val wat lichamelijke klachten en is vervoerd naar het Diaconessenhuis te Voorburg."

3. Per brief van 1 oktober 1997 en 17 december 1997 verzocht advocaat mevrouw mr. W. namens verzoekster aan politieambtenaar M. van het politiebureau Laak van het regionale politiekorps Haaglanden om haar zo spoedig mogelijk een afschrift van het proces-verbaal en/of persoonsgegevens van eventuele getuigen met betrekking tot het verkeersongeval waarbij verzoekster was betrokken geweest, te doen toekomen.

4. Per brief van 18 september 1998 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. **. Standpunt verzoekster** 1. Het standpunt van verzoekster staat hiervoor samengevat weergegeven onder **KLACHT**. 2. In haar verzoekschrift deelde verzoekster onder meer nog het volgende mee:

"Tot op de dag van vandaag weigeren de betrokken politieagenten een proces-verbaal op te maken of de fouten in het ongevalregistratieformulier te corrigeren. Ik heb de politieagenten vanuit het ziekenhuis opgebeld en gevraagd of zij alsnog een proces verbaal wilden opmaken. Dit werd toen, begin maart 1997 geweigerd omdat de schuldvraag duidelijk was volgens de agenten. (...) Mijn advocate heeft meermaals getracht een reactie van de politie Haaglanden te krijgen maar er wordt niet gereageerd op de brieven die zij stuurt. (...) In juli 1998 is het mij gelukt om telefonisch een van de agenten te spreken te krijgen. De agente, mevrouw V., weigerde een proces-verbaal op te maken (...) maar zij zou nog een keer contact opnemen met haar collega en mij terugbellen. Dit is tot nu toe niet gebeurd."

C. Nadere informatie van de verzekeringsinstantie van verzoekster 1. In een brief van 7 december 1998 deelde de Ambtenarenverzekering ZVA, bij wie verzoekster was verzekerd, onder meer het volgende mee:

"Onze verzekerde is op 26 februari 1997 met de ambulance vervoerd naar het Reinier de Graaf Gasthuis. Onze verzekerde werd opgenomen in verband met een verbrijzelde kniegewricht, gebroken arm, enkelblessure, gebroken scheenbeen en een gebroken kuitbeen. Op 25 maart 1998 is onze verzekerde tevens opgenomen naar aanleiding van het ongeval." 2. De verzekeringsinstantie voegde bij haar brief van 7 december 1998 zogenoemde systeempriënten uit de computer. In deze printen is onder meer vermeld dat verzoekster op 26 februari 1997 in het ziekenhuis was opgenomen en dat zij daar op 20 maart 1997 uit was ontslagen. **D. Standpunt korpsbeheerder** 1. In zijn reactie op de klacht deelde de korpsbeheerder mee dat hij zich wat betreft zijn standpunt aansloot bij de inhoud van de brief van 8 december 1998 van de chef van het onderdeel Laak/ Escamp van het regionale politiekorps Haaglanden.

2. De onderdeelchef deelde in zijn brief van 8 december 1998 aan de korpsbeheerder onder meer het volgende mee:

"(...) heb ik een onderzoek laten instellen door de hoofdinspecteur van politie K. Hieruit is gebleken dat de aanrijding van klaagster is behandeld door de surveillanten V. (...) en F.

(...). Tussen beide surveillanten waren werkafspraken gemaakt over de administratieve afhandeling van deze aanrijding. Deze afhandeling zou volgens de surveillant F. plaatsvinden door de collega V. Deze is inmiddels langdurig afwezig door ziekte. Kennelijk heeft dit de afhandeling ernstig vertraagd. Ook ten aanzien van de afhandeling ter plekke van de aanrijding en het directe vervolg daarop, zijn kritische kanttekeningen ten aanzien van de behandeling te plaatsen. Op brieven van de gemachtigde van klaagster is niet gereageerd omdat deze door de adressant zijn doorgezonden naar de huidige werkplekken van de surveillanten, zonder dat de voortgang werd gecontroleerd. Door de surveillant F. zijn inmiddels excuses gemaakt aan klaagster. Ik sluit mij hierbij aan, omdat ik van mening ben dat klaagster nimmer de dupe mag zijn van kennelijk gebrekkige werkafspraken die van invloed zijn geweest op de afhandeling van de zaak. Daarnaast mag klaagster van de politie een adequate aanpak verlangen. Met de verantwoordelijke leidinggevendenden in deze is de klacht besproken en zijn er afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen. Ik acht de klacht gegrond. Op 23 november 1998, is alsnog proces-verbaal opgemaakt. Dit proces-verbaal is inmiddels gezonden aan de Officier van Justitie van het Arrondissementsrechtbank te Den Haag. De namens de Ombudsman gestelde vragen komen in dit proces-verbaal aan de orde."

2.1. De onderdeelchef voegde bij zijn brief van 8 december 1998 een afschrift van een gecorrigeerd registratieformulier met betrekking tot het ongeval waarbij verzoekster was betrokken. 2.1.1. In punt 14.2 van het gecorrigeerde registratieformulier is het volgende vermeld:

"voornamen Gh. (...) geboren te A." 2.1.2. In punt 19.1 en 19.2 van het gecorrigeerde registratieformulier zijn de persoon- en adresgegevens van twee getuigen vermeld. 2.1.3. In punt 18 van het gecorrigeerde registratieformulier is het volgende vermeld:

"Beknopte duidelijke omschrijving van het ongeval:

14.1 (bestuurder van een bestelauto; N.o.) bereed de rijbaan van de Goeverneurlaan in de richting van de van Zeggelenlaan. 14.2 (verzoekster; N.o.) bereed het fietspad van de Goeverneurlaan in de richting van de van Zeggelenlaan. Gekomen op genoemde kruising was 14.1 van plan om rechtsaf de van Zeggelenlaan in te rijden. 14.2 (verzoekster; N.o.) reed op het fietspad rechtdoor in de richting van de Genestetlaan te Den Haag. 14.1 verleende 14.2 geen voorrang." 2.2. Voorts voegde de onderdeelchef bij zijn brief van 8 december 1998 een afschrift van een proces-verbaal van 23 november 1998 met het nummer PL1531/1997/5324. Tot dit proces-verbaal behoorden deel- proces-verbalen van verhoor van de verdachte, van verzoekster en van twee getuigen, alsmede een deel-proces-verbaal waarin onder meer het volgende staat vermeld:

"De bij de aanrijding betrokken voertuigen bleken voorzover na te gaan rijtechnisch in voldoende staat van onderhoud te verkeren. (...) De bij de aanrijding betrokken voertuigen waren bij onze komst ter plaatse verplaatst." **E. Standpunt betrokken ambtenaar** Op 26 oktober 1998 deelde ambtenaar F. van het regionale politiekorps Haaglanden tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch het volgende mee:

"Toen mijn collega en ik ter plaatse kwamen, zat mevrouw H. op een stoel en was er een ambulance aanwezig. Eveneens was er aantal mensen ter plaatse. In het geval van

verkeersongevallen is het gebruikelijk dat een verbalisant zich richt tot het slachtoffer van het ongeval, en dat de andere verbalisant, indien aanwezig zoals in dit geval, zich tot de andere partij wendt. Zij worden dan afzonderlijk gehoord over het voorval. Ik heb de andere partij gehoord. De man vertelde mij dat hij naar rechts was afgeslagen en dat hij op dat moment mevrouw H. had zien komen aanrijden. Daarop had hij geremd. Hij deelde mee dat hij mevrouw H. niet had geraakt en dat zij had geprobeerd om hem heen te rijden, waardoor zij echter ten val was gekomen en de brommer op haar been had gekregen. Voor mij stond vast dat de man geen voorrang had verleend. Mevrouw H. had letsel opgelopen, maar aan de voertuigen was geen daadwerkelijke schade te constateren. In een dergelijk geval wisselen de partijen hun gegevens uit. Mijn collega en ik besloten samen dat mijn collega een ongevallenrapport zou opmaken en geen proces-verbaal. Achteraf gezien heb ik spijt dat we geen proces-verbaal hebben opgemaakt, met name nu mevrouw H. met de ambulance was vervoerd naar het ziekenhuis. In zo'n geval wordt normaal altijd contact opgenomen met die persoon, en is dat een aanleiding om een proces-verbaal op te maken. Ik vind het erg jammer dat ik mevrouw H. niet heb gesproken. Ook in dit geval had het vervoer aanleiding moeten zijn contact met haar op te nemen en een proces-verbaal op te maken."

Beoordeling

I. nleiding

Verzoekster was op 26 februari 1997 als bestuurder van een snorfiets betrokken bij een verkeersongeval. Zij raakte daarbij ten val. Ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden, mevrouw V. en de heer F., kwamen ter plaatse. Zij maakten van het ongeval een registratieformulier op. Verzoekster heeft geklaagd over de wijze waarop deze aanrijding is afgehandeld.

I. . Ten aanzien van de inhoud van het registratieformulier

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop het registratieformulier is opgemaakt. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de politie ten onrechte heeft vermeld dat er geen aanrijding had plaatsgevonden en dat er geen getuigen van het ongeval aanwezig waren geweest, dat de politie haar voornaam en geboorteplaats onjuist heeft genoteerd en dat de politie heeft vermeld dat zij ten gevolge van het ongeluk 'wat lichamelijke klachten' had, terwijl zij zwaar gewond was.

2. Een registratieformulier is van belang voor de civielrechtelijke afwikkeling van een verkeersongeval (zie **ACHTERGROND** onder 1.). Daarom behoren op dat formulier alle gegevens te worden vermeld die van belang zijn voor de vaststelling van de schuld aan de aanrijding. Het moet daarbij gaan om geconstateerde feiten. Eventuele conclusies moeten zijn gebaseerd op vaststaande feiten of op bijzondere wetenschap van degene die het formulier invult. Wanneer onvoldoende vaststaat wie schuldig is aan het ongeval, verdient het aanbeveling dat in het registratieformulier de lezingen van elk van de partijen - kort -

worden weergegeven.

3. Zoals de korpsbeheerder heeft erkend en zoals is gebleken uit het later opgemaakte en gecorrigeerde registratieformulier (zie hiervoor **BEVINDINGEN**, onder D.2.1.), heeft de politie het registratieformulier aanvankelijk onjuist opgemaakt. In zoverre heeft de politie niet met de vereiste zorgvuldigheid gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de weigering fouten te corrigeren

1. In de tweede plaats klaagt verzoekster erover dat de betrokken ambtenaren hebben geweigerd gemaakte fouten op het registratieformulier te corrigeren, ondanks een verzoek daartoe. **2. Nu de betrokken ambtenaren dit niet hebben weersproken staat voldoende vast dat verzoekster de betrokken ambtenaren heeft verzocht de gemaakte fouten te corrigeren.**

3. Hiervoor onder I. is overwogen dat het registratieformulier onjuistheden bevatte. Gelet op het belang van het formulier voor de civielrechtelijke afwikkeling van een aanrijding, had de politie de feiten moeten onderkennen en corrigeren toen verzoekster daar om vroeg. Dit is echter pas gebeurd nadat de Nationale ombudsman onderzoek had ingesteld. In zoverre hebben de betrokken ambtenaren onvoldoende open oog gehad voor de positie van verzoekster. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. . Ten aanzien van de weigering proces-verbaal op te maken

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat de betrokken ambtenaren hebben geweigerd achteraf een proces-verbaal op te maken van het verkeersongeval.

2. In zijn reactie op de klacht heeft de betrokken ambtenaar F. aangegeven dat het in een geval als van verzoekster, die met de ambulance was vervoerd naar het ziekenhuis, gebruikelijk is dat contact wordt opgenomen met die persoon, hetgeen dan aanleiding kan vormen om proces-verbaal op te maken. Ook in dit geval had het overbrengen van verzoekster naar het ziekenhuis aanleiding moeten zijn om contact met verzoekster op te nemen en proces-verbaal op te maken, aldus F.

3. Zoals de korpsbeheerder heeft erkend, is het onjuist dat de politie aanvankelijk geen proces-verbaal van het ongeval heeft opgemaakt (zie **ACHTERGROND**, onder 2.).

4. Derhalve was het eveneens niet juist dat de betrokken ambtenaren hebben geweigerd achteraf proces-verbaal op te maken. De politie heeft deze fout pas hersteld door, nadat de Nationale ombudsman dit onderzoek had ingesteld, op 23 november 1998 alsnog proces-verbaal op te maken. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

I. V. Ten aanzien van de reactie op de brieven

1. Tot slot klaagt verzoekster erover dat het regionale politiekorps Haaglanden, tot op het

moment dat zij zich op 18 september 1998 tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft gereageerd op de brieven van 1 oktober 1997 en 17 december 1997 van haar gemachtigde over het verkeersongeval.

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen, en wel binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlingsbericht te ontvangen, met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Dit bericht zal tevens gegevens moeten bevatten die hem in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt.

3. In zijn reactie op de klacht gaf de onderdeelchef aan dat op de brieven van de gemachtigde van verzoekster niet was gereageerd, omdat deze door de adressant - politieambtenaar M.- waren doorgezonden naar de huidige werkplekken van de surveillanten, zonder dat de voortgang werd gecontroleerd.

4. Gelet op deze reactie van de onderdeelchef en de onderkenning van de korpsbeheerder dat de klacht gegrond is, staat voldoende vast dat niet op de brieven van verzoeksters intermediair is gereageerd. Dit is niet juist. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van 's-Gravenhage), is gegrond.