



Rapport

Datum: 9 juni 2005

Rapportnummer: 2005/169

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland haar klacht over het politieoptreden in de nacht van 15 op 16 september 2002 heeft behandeld.

Met name klaagt zij erover dat de korpsbeheerder zich op advies van de regionale klachtencommissie heeft onthouden van een oordeel over een klachtonderdeel, terwijl de klachtencommissie het desbetreffende klachtonderdeel onvoldoende kritisch had onderzocht.

Verder klaagt zij erover dat in het rapport van 20 januari 2003, opgemaakt door de klachtbemiddelaar, wordt vermeld dat zij van Surinaamse afkomst is en de lange behandelingsduur van de klacht is te wijten aan het gebrek aan medewerking van haar kant.

Ook klaagt zij erover dat de korpsbeheerder in navolging van de klachtencommissie geheel is voorbijgegaan aan haar klacht over het niet nakomen van gedane toezeggingen door een buurtregisseur medio februari 2003.

Ten slotte klaagt zij er over dat de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland eerst op 7 juli 2003 heeft beslist op haar klacht van 19 september 2002.

Beoordeling

Algemeen

Op 15 september 2002 heeft verzoekster omstreeks 23.15 uur gebeld naar een politiebureau (Oud-West) te Amsterdam om melding te doen van langdurige geluidsoverlast door een blaffende hond van een van de burens. Enkele dagen later heeft verzoekster een klacht ingediend bij de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland over de wijze waarop de politie had gereageerd op deze melding.

I. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland haar klacht over het politieoptreden in de nacht van 15 op 16 september 2002 heeft behandeld. In dat verband klaagt zij er met name over dat de korpsbeheerder zich op advies van de regionale klachtencommissie heeft onthouden van een oordeel over een klachtonderdeel, terwijl de klachtencommissie het desbetreffende klachtonderdeel onvoldoende kritisch had onderzocht.

2. In het algemeen onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over (een onderdeel van) een klacht, als de stelling van de verzoek(st)er (op dat punt) lijnrecht staat tegenover de stelling van het bestuursorgaan. Anders is het slechts indien er sprake is van omstandigheden op grond waarvan aan de ene stelling meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere stelling.

In dit geval heeft de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland zich op basis van een daartoe strekkend advies van de regionale klachtencommissie onthouden van het geven van een oordeel over enkele klachtonderdelen.

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de korpsbeheerder op dit onderdeel weten vast te houden aan zijn eerdere beslissing.

3. Gebleken is dat de Commissie voor de politiekachten Amsterdam-Amstelland de korpsbeheerder heeft geadviseerd zich op twee klachtonderdelen te onthouden van een oordeel. Het ging daarbij om de bejegening van verzoekster en haar partner door politieambtenaar Dm. tijdens twee achtereenvolgende telefoongesprekken op 15 september 2002 en over het door politieambtenaar Dm. aan buurtregisseur B. doorsturen van een mail-bericht /mutatie.

3.1. Met betrekking tot de bejegening van verzoekster en haar partner door politieambtenaar Dm., heeft verzoekster opgemerkt dat zij tijdens het telefoongesprek met Dm. behoorlijk overstuur was geweest als gevolg van de ondervonden geluidsoverlast in combinatie met de in haar ogen onvoldoende invoelende wijze waarop Dm. op haar hulpvraag had gereageerd.

Politieambtenaar Dm. heeft daartegenover gesteld dat zij uitvoerig had getracht verzoekster duidelijk te maken dat de politie als gevolg van drukke werkzaamheden elders op dat moment niet handelend kon optreden tegen de bron van de geluidsoverlast en dat verzoekster hierop hysterisch krijsend had gereageerd, waarop zij, Dm., de verbinding had verbroken.

Toen korte tijd later de partner van verzoekster opnieuw had gebeld, had Dm. opnieuw het gesprek beëindigd toen haar was gebleken dat voortzetting van het gesprek geen zin zou hebben. Hierbij speelde ook mee dat zij tijdens het eerste gesprek had geconstateerd dat verzoeksters partner dat gesprek woord voor woord had gevolgd.

Op basis van het door de regionale klachtencommissie aangelegde dossier, alsmede op basis van het nadien door de Nationale ombudsman aangelegde dossier is komen vast te staan dat in het kader van de klachtafhandeling door de politie verzoekster en haar partner enerzijds en de betrokken ambtenaar Dm. anderzijds hun lezing over de gang van zaken tijdens de twee telefoongesprekken hebben kunnen geven aan de klachtbehandelaar.

Het klachtonderzoek van de Klachtencommissie heeft geen feiten of omstandigheden opgeleverd op grond waarvan kon worden geoordeeld dat aan de ene stelling meer betekenis diende te worden gehecht dan aan de andere.

Als gevolg hiervan heeft de Klachtencommissie de korpsbeheerder geadviseerd op dit punt geen oordeel te geven. De korpsbeheerder heeft dit advies gevolgd.

3.2. Over het door politieambtenaar Dm. aan buurtregisseur B. sturen van een mail-bericht/mutatie heeft Dm. in het kader van de politieklachtprocedure aangevoerd dat zij de desbetreffende informatie aan B. heeft verstrekt, terwijl B. daartegenover heeft gesteld bedoeld mail-bericht/mutatie nimmer te hebben ontvangen, zich in elk geval de ontvangst daarvan niet te kunnen herinneren.

Ook op dit onderdeel heeft de Klachtencommissie geen feiten of omstandigheden gevonden op grond waarvan kon worden geoordeeld dat aan de ene lezing, die van politieambtenaar Dm., meer betekenis diende te worden gehecht dan aan de andere lezing, die van haar collega B., zodat de Klachtencommissie ook op dit klachtonderdeel de korpsbeheerder heeft geadviseerd geen oordeel te geven.

Het is niet juist dat de korpsbeheerder het standpunt van de regionale klachtencommissie dat niet kon worden achterhaald wat zich tussen Dm. en B. daadwerkelijk had voorgedaan, zonder meer heeft overgenomen.

De verklaring van politieambtenaar Dm. dat zij haar collega door middel van een e-mail-bericht danwel door middel van een mutatie heeft geïnformeerd is niet in die zin onderbouwd dat een kopie van het desbetreffende bericht is overgelegd.

Het staat vast dat B. als wijkagent al vóór 15 september 2002 bemoeienis heeft gehad met eerdere gevallen van geluidsoverlast veroorzaakt door de hond van verzoeksters buurtgenoot. Het is dan ook aannemelijk dat B. na kennisneming van de melding van Dm. ook in dit geval actie zou hebben ondernomen. Nu in dit geval actie van B. is uitgebleven en ook geen kopie is overgelegd van het door Dm. ter sprake gebracht e-mail-bericht/mutatie, dient ervan uit te worden gegaan dat een desbetreffend bericht niet is verzonden.

Gezien het door de politie aangeleverde klachtdossier moet worden geoordeeld dat de Klachtencommissie op dit punt onvoldoende diepgaand onderzoek heeft verricht en dat

de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland dan ook in redelijkheid niet had kunnen besluiten om het advies van de Klachtencommissie op dit punt te volgen en om zich op dit onderdeel van een oordeel te onthouden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtbehandelaar

1.1. Verder heeft verzoekster er over geklaagd dat de klachtbehandelaar in een rapport van 20 januari 2003 irrelevant en dus overbodig heeft vermeld dat zij van Surinaamse afkomst is.

1.2. Het discriminatieverbod houdt voor bestuursorganen in dat zij geen onderscheid mogen maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook. Het discriminatieverbod brengt verder met zich mee dat in beginsel geen melding wordt gemaakt van iemands etnische achtergrond indien deze melding niet relevant is.

1.3. In dit geval had buurtregisseur C. in een gesprek dat in het kader van de politieklachtprocedure met de klachtbehandelaar werd gevoerd aangegeven dat hij zich het voorval kon herinneren aan de hand van enkele aanknopingspunten. Een van deze aanknopingspunten betrof de (vermoedelijke) etnische achtergrond van verzoekster.

C. heeft te kennen gegeven dat de vermelding "Surinaamse vrouw" uitsluitend diende als geheugensteuntje om aan te geven dat, toen de klachtbehandelaar hem. over het voorval aansprak, hij, C. zich het voorval herinnerde en dat nader wist te specificeren onder andere door middel van de door verzoekster bekritiseerde aanduiding en dat een en ander verder geen enkele bijbedoeling had.

Op dit onderdeel heeft de korpsbeheerder zich op het standpunt gesteld dat de vermelding in het rapport weliswaar niet relevant was, maar dat dit de vermelding toch niet onbehoorlijk maakt.

Nu in geen van de overgelegde mutaties wordt gerefereerd aan de - mogelijke - etnische achtergrond van verzoekster, is het aannemelijk dat de vermelding van de - mogelijke - etnische achtergrond van verzoekster voor de betrokken ambtenaar uitsluitend als referentiepunt - geheugensteuntje - heeft gefunctioneerd en geen enkele afkeurenswaardige bijbedoeling heeft gehad. De Nationale ombudsman acht deze handelwijze niet in strijd met het discriminatieverbod.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

1.4. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt.

Gebleken is dat verzoekster in Nederland is geboren en de Nederlandse nationaliteit bezit. In die zin is de informatie dat verzoekster een Surinaamse vrouw zou zijn dan ook onjuist.

Kennelijk is buurtregisseur C. toen hij verzoekster omschreef als "Surinaamse vrouw" uitsluitend afgegaan op haar uiterlijke verschijning. Dat is niet juist. Immers, enerzijds houdt de uiterlijke verschijning van verzoekster geen enkele verband met de nationaliteit

van Suriname, of van welk ander land dan ook, terwijl anderzijds de republiek Suriname een groot aantal verschillende etnische groeperingen herbergt.

1.5. Eveneens ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman nog het volgende. Verzoekster heeft op 12 maart 2003 de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland erop gewezen dat het haar niet duidelijk was waarom in het rapport van 20 juni 2003 haar afkomst stond vermeld en dat zij zich hier ernstig aan had gestoord.

Gebleken is dat de korpsbeheerder in zijn beslissing van 7 juli 2003 en de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland in het advies van 21 mei 2003 deze aanvullende klacht geheel buiten beschouwing hebben gelaten.

Het is niet juist dat deze kritische kanttekening van verzoekster in haar brief van 12 maart 2003 niet aanstonds als klacht is aangemerkt en afgehandeld.

2.1. Tevens heeft verzoekster er over geklaagd dat de klachtbehandelaar in zijn rapport van 20 januari 2003 heeft vermeld dat de lange behandelingsduur van de klacht was te wijten aan het gebrek aan medewerking van verzoekster.

2.2. De korpsbeheerder achtte de klacht op dit onderdeel gegrond, omdat hem was gebleken dat de zinsnede in de rapportage van de klachtbehandelaar op dit onderdeel niet overeenkomt met de situatie zoals die zich heeft voorgedaan en dat deze derhalve achterwege had moeten blijven.

2.3. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

2.4. Nadat verzoekster op 19 september 2002 schriftelijk had geklaagd bij de Commissie voor de politieklachten Amsterdam-Amstelland heeft de klachtbehandelaar de klacht op 14 oktober 2002 in behandeling gekregen. Op 25 oktober 2002 heeft hij voor het eerst contact gezocht met verzoekster voor het maken van een afspraak voor een klachtgesprek. Dit gesprek werd aanvankelijk gepland op 31 oktober 2002. Na verplaatsing van dit gesprek op initiatief van verzoekster heeft dit gesprek uiteindelijk op 12 december 2002 plaatsgehad.

Tenslotte heeft de klachtbehandelaar op 20 januari 2003 gerapporteerd aan de districtschef.

Het staat vast dat slechts een relatief klein deel van deze periode van vier maanden in verband kan worden gebracht met het op verzoek van verzoekster uitstellen van het klachtgesprek.

Met zijn opmerking dat de lange behandelingsduur van de klacht was te wijten aan het gebrek aan medewerking van verzoekster, heeft de klachtbehandelaar gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening, immers dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan burgers niet ten onrechte een verwijt maakt.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk

IV. Ten aanzien van de korpsbeheerder

1. Ook heeft verzoekster er over geklaagd dat de korpsbeheerder - in navolging van de klachtencommissie - geheel is voorbij gegaan aan haar klacht over het niet nakomen van toezeggingen medio februari 2003 gedaan door een buurtregisseur.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft de korpsbeheerder te kennen gegeven dat verzoekster deze aanvullende klacht pas op 12 maart 2003 onder de aandacht van de klachtencommissie bracht en dat deze commissie op dat moment al met de laatste fase van het klachtonderzoek bezig was.

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

4. In haar brief van 12 maart 2003 heeft verzoekster aandacht gevraagd voor het feit dat zij op 21 februari 2003 vier keer telefonisch contact had gehad met buurtregisseur C. waarbij deze in elk geval drie maal had toegezegd actie te zullen ondernemen.

Volgens verzoekster was echter op geen van deze toezeggingen feitelijke actie van de zijde van de politie gevolgd.

Evenals hiervoor onder III 1.5. werd overwogen, is ook ten aanzien van dit klachtonderdeel gebleken dat de korpsbeheerder in zijn beslissing van 7 juli 2003 en de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland in het advies van 21 mei 2003 geen aandacht heeft besteed aan deze aanvullende klacht.

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid betekent dat een bestuursorgaan ook tijdens de behandeling van een klacht er op zal moeten toezien dat ook een later toegevoegd klachtonderdeel hetzij zal worden meegenomen in de lopende procedure, hetzij afzonderlijk in behandeling zal worden genomen.

Het is niet juist dat de kritische kanttekening van verzoekster in haar brief van 12 maart 2003 niet als klacht is aangemerkt en afgehandeld.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de duur van de klachtbehandeling

1. Ten slotte heeft verzoekster er over geklaagd dat de korpsbeheerder pas op 7 juli 2003 heeft beslist op haar klacht van 19 september 2002.

2. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

3. Met de korpsbeheerder is de Nationale ombudsman van oordeel dat verzoeksters klacht van 19 september 2002 onvoldoende voortvarend is behandeld. Waar de in september 2002 geldende klachtenregeling van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland een maximale behandelingsduur van veertien weken toestond (zie Achtergrond, onder 2.), heeft de behandeling in feite ruim tien maanden geduurd. Bijzondere omstandigheden die een dergelijke termijnoverschrijding rechtvaardigen zijn niet gebleken. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Verder niet is gebleken dat toen duidelijk werd dat de behandeling van de klacht van verzoekster niet binnen de voorgeschreven termijn zou kunnen plaatsvinden verzoekster een verdagingsbericht is gestuurd, waarin de reden voor de ontstane vertraging werd uiteengezet en waarin tevens een nieuwe - korte - behandelingstermijn werd genoemd.

Daarmee is gehandeld in strijd met het artikel 9:11, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 3.), waarin is bepaald dat een bestuursorgaan de

afhandeling van een klacht voor ten hoogste vier weken kan verdagen, van welke verdaging de betrokkenen vervolgens schriftelijk op de hoogte moeten worden gesteld.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

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

gegrond ten aanzien van:

- de opmerking van de klachtbehandelaar over het gebrek aan medewerking van verzoekster, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;

niet gegrond ten aanzien van:

- de vermelding dat verzoekster een Surinaamse vrouw is.

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

gegrond ten aanzien van:

- de duur van de klachtbehandeling, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het onbesproken laten van enkele - later toegevoegde - klachtonderdelen, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- het niet geven van een oordeel op enkele klachtonderdelen.

Onderzoek

Op 21 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), 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. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

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 beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 15 september 2002 heeft verzoekster omstreeks 23.15 uur gebeld naar het politiebureau (Oud-West) te Amsterdam om melding te doen van langdurige geluidsoverlast door een blaffende hond van een van de bureaus. Zij werd toen te woord gestaan door de op dit bureau werkzame medewerkster van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, mevrouw Dm. Deze gaf verzoekster te kennen dat de politie toen niet ter plaatse kon gaan omdat alle op dat moment in dienst zijnde medewerkers waren

ingeschakeld voor de afhandeling van een ernstig verkeersongeluk op een nabij gelegen autosnelweg.

Nadat mevrouw Dm. het gesprek had beëindigd, werd zij korte tijd later gebeld door de partner van verzoekster. Deze deelde mevrouw Dm. onder meer mee een klacht tegen haar te zullen indienen.

2.1. Bij brief van 19 september 2002 heeft verzoekster een klacht ingediend bij de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland. Hierin deelde zij onder meer het volgende mee:

"Al ruim 4 jaar heb ik (en meerdere burens) last van een hinderlijk jankende en blaffende hond. De hond wordt regelmatig alleen gelaten en gaat dan enorm tekeer. Dat dit probleem ons leven en wonen zeer negatief beïnvloedt mag duidelijk zijn. De politie is hiervan op de hoogte. Bij het laatste contact met de politie (5 juli jl. de agenten mevrouw H., de heer Di. en de heer Ha.) verzocht mevrouw H. mij meteen te bellen als het probleem zich weer voordeed; 'als u weer iets hoort graag bellen met het nummer dat u van de wijkagent (de heer B.) heeft gekregen. Dan komt er meteen iemand langs. Altijd bellen, zodat wij weten dat het iets serieus is. Nooit denken ach laat maar.'

Op zondag 15 september 23.15 uur belde ik met het bureau Oud-West (...). Mevrouw Dm. hoorde mijn hulpvraag aan. Ze zei dat ze mijn probleem begreep en dat ze het (de volgende dag) door zou geven aan de wijkagent. Op mijn vraag hoe ik deze avond door moest komen (ik wilde graag rust, graag kunnen slapen), meldde ze dat 'dit geen prioriteit' had: 'voor een jankende hond breken we de deur niet open.' Als het kon zou ze een wagen langs sturen. Toen ik haar zeer overstuurd meldde gek van de situatie te worden en nu in nood te zijn verbrak zij de verbinding. Mijn vriend belde haar terug en gaf aan dat wij het als zeer onprettig, zelfs onbeleefd ervoeren dat ze de verbinding verbrak terwijl wij toch een duidelijk beroep deden op de politie. Ze zei reeds met mij te hebben gesproken en met ons uitgesproken te zijn. Dat wij zodanig geschokt waren door haar handelswijze dat we een klacht wilden indienen deedde haar niet. Dat een ongeluk met letsel (zoals mevrouw Dm. aangaf) voorrang heeft begrijp ik volkomen. Dat aan mijn hulpvraag daarom geen aandacht wordt geschonken en dus niet serieus wordt genomen begrijp ik **niet**. Dat mijn probleem geen prioriteit heeft voor mevrouw Dm. /politie Oud - West is inmiddels gebleken. Heden - na 4 dagen - is er kennelijk nog steeds geen agent beschikbaar/genegen om bij mij als meldende burger langs te komen. Ook van de wijkagent heb ik niets gehoord. Het is dus zeer de vraag of mevrouw Dm. überhaupt iets heeft gedaan met mijn melding.

Ik ben zeer geschokt door deze gang van zaken. Ik voel mij zwaar teleurgesteld in de politie en op geen enkele wijze serieus genomen. Ik denk nog steeds oprecht dat de politie er voor de burgers is. Hiervan is mij op zondag jl. niets gebleken.

Hierbij dien ik dan ook een officiële klacht in tegen de handelwijze van mevrouw Dm.

Tevens vraag ik u aandacht voor het volgende.

Sinds ruim 4 jaar speelt de situatie met de geluidsoverlast veroorzakende jankende, blaffende hond. Sinds april 2000 is de politie hiervan op de hoogte gesteld. Regelmatig heb ik (en andere burenen) de politie gebeld, de makelaar is aangeschreven en gebeld. Naast natuurlijk de persoonlijke benadering van de eigenaar van de hond middels briefjes en persoonlijke gesprekken. Al deze inspanningen hebben geen (blijvend) effect gehad. En dat terwijl in ons huurcontract duidelijk staat vermeld dat er geen huisdieren mogen worden gehouden die overlast veroorzaken. Van al deze feiten is wijkagent B. en ook de agenten H., Di. en Ha. op de hoogte. De laatste drie hebben de brief aan de makelaar in bezit, de heer B. heeft het telefoonnummer van de makelaar. Hoe kan het dat de politie na al die tijd nog steeds niet heeft ingegrepen? Dit is een geval van geluidsoverlast waarbij mijn rust en woongenot al jaren worden aangetast. De buurman is verschillende malen door de politie gewaarschuwd (de heer B. heeft hem onder andere gewezen op het feit dat hij zijn hond kan verliezen), het heeft niet geholpen. Betekent dit dat het hierbij ophoudt? Dat kan toch niet zo zijn? En de burenen die hieronder lijden dan?

Ik ga ervan uit dat mijn ongerief op een serieuze wijze door u wordt behandeld. Ik hoop op een zeer spoedig antwoord."

2.2.1. In het kader van de behandeling van verzoeksters klacht door het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland rapporteerde de klachtbemiddelaar op 20 januari 2003 onder meer het volgende aan de districtschef:

"Op zondag 15 september 2002, omstreeks 23.15 uur, is door (verzoekster; N.o.) telefonisch contact met dit wijkteam opgenomen ivm overlast door een blaffende hond.

Dit gesprek is behandeld door een collega, mw. Dm., werkzaam op dit bureau.

N.a.v. een kennelijk ongewenst gespreksverloop is dit contact door mw. Dm. op een gegeven moment beëindigd door het 'ophangen van de haak'.

Wegens onvoldoende dienstverlening beklagt (verzoekster; N.o.) zich schriftelijk over het optreden van de politie.

Zij is van mening dat haar klacht mbt de blaffende hond op genoemde datum niet serieus door de politie is afgehandeld, voelt zich niet geholpen en is bovendien van mening, dat ook nazorg niet heeft plaatsgevonden. Zij betwijfelt namelijk, of mw. Dm. wel verdere stappen heeft ondernomen.

Bovendien beklagt zij zich over het feit, dat de politie nog steeds geen maatregelen heeft getroffen, die overlast te beëindigen en verwacht kennelijk, dat de politie voorziet in haar

woongenot.

Op 14 oktober 2002 wordt mij genoemde klacht ter afhandeling ter beschikking gesteld.

(...)

Op 14 oktober 2002 wordt door mij aan (verzoekster; N.o.) schriftelijk kennis gegeven, dat ik haar klacht in behandeling heb genomen en nodig ik haar uit, contact met mij op te nemen, ten einde deze nader toe te lichten.

Het blijkt niet mogelijk, telefonisch contact te leggen met klaagster, aangezien zij niet staat vermeld in de KPN-telefoongids.

Op 25 oktober neemt klaagster telefonisch contact met mij op en deelt mij een telefoonnummer mede, waaronder zij bereikbaar is. (020-XXXXXXX -geheim nummer)

Bovendien maken wij op 31 oktober een afspraak voor een gesprek.

In genoemd telefoongesprek geeft (verzoekster; N.o.) nog te kennen, absoluut géén prijs te stellen op een bemiddelingsgesprek en dringt aan op formele behandeling van de klacht. Genoemde afspraak wordt door (verzoekster; N.o.) enige tijd later afgezegd.

Tevens geeft zij aan, voor een nieuwe afspraak zelf opnieuw contact met mij op te zullen nemen. Op 28 oktober stel ik mw. Dm. persoonlijk op de hoogte van het feit, dat tegen haar een klacht is ingediend en deel haar mede dat ik haar te zijner tijd over deze klacht wil horen.

Op 1 november deelt (verzoekster; N.o.) mij telefonisch mede, dat haar vriend enkele weken in het buitenland zal vertoeven. Zij deelt mij mede, dat zij het op prijs stelt, als haar vriend bij ons gesprek aanwezig kan zijn en deelt bovendien mede, zelf weer met mij contact te zullen opnemen ivm het maken van een nieuwe afspraak. Dit zal dan, volgens haar zeggen, zijn in de week aanvangende met 1 november 2002.

Op 20 november neemt zij contact op met dit bureau, terwijl ik dan niet aanwezig ben.

Na op 26 november haar voice-mail te hebben ingesproken neemt zij contact met mij op en komen wij tot een afspraak op 12 december, des avonds.

Op 12 december 2002, omstreeks 19.15 uur. vervoegt (verzoekster; N.o.) zich bij mij aan genoemd bureau, met medeneming van haar vriend.

Ik stel haar in de gelegenheid haar klacht nader toe te lichten en verzoek haar nogmaals, of zij zou kunnen instemmen met een bemiddelingsgesprek.

Zij verklaart, teleurgesteld te zijn, omdat zij naar haar gevoel niet geholpen is in haar hulpvraag aan de politie als behoeftig burger.

Op zich vindt zij dat achteraf nog wel verklaarbaar, maar zij had zo graag gezien, dat door de politie een duidelijk standpunt was ingenomen over het beëindigen van de overlast door de blaffende hond, omdat zij daardoor in haar woongenot werd geschaad.

Hierover zou zij al vaker contact met de politie hebben gehad. Zij zou hierover hebben gesproken met de buurtregisseurs B. en C.

B. zou eerder contact met haar hebben gehad nav een soortgelijk voorval en klacht.

C. zou haar de toezegging hebben gedaan, dat een en ander door de politie kon worden bewerkstelligd.

Zij voelt zich bij de oplossing van haar probleem in de steek gelaten.

Bovendien geeft zij aan nog steeds absoluut geen bemiddelingsgesprek met mw. Dm. te wensen.

Zij spreekt de hoop uit, dat deze stellingname zal leiden tot een beleidsmatige gedragsverandering bij de politie door op een formele afhandeling aan te dringen.

Dit (aanvullende) gesprek eindigt na plm. een uur in goede sfeer en orde.

Buurtregisseur C., die later op de desbetreffende avond in dienst blijkt te zijn, verklaart, na hem op de hoogte te hebben gebracht met de onderhavige klacht, daarnaar door mij gevraagd:

'Het genoemde geval weet ik mij nog uit het verleden te herinneren.

(Verzoekster; N.o.), een Surinaamse vrouw, heeft destijds contact met mij gezocht ivm de overlast, veroorzaakt door een blaffende hond.

Ik heb haar de situatie mbt haar woongenot en ieders aansprakelijkheid daarin, uitgebreid uitgelegd. Ik heb haar verteld, dat de politie haar kon ondersteunen door, in voorkomende gevallen, een mutatie in het dagrapport te stellen of een proces-verbaal van de overlast op te maken.

In een later stadium zou daar dan mogelijk een huiseigenaar of makelaar iets mee kunnen, zo het in de toekomst ooit tot een procedure mbt extreme overlast kunnen komen.

Ik heb haar zeker niet verteld, dat de politie zelf in zo'n procedure zou kunnen voorzien.

Dat zou ook niet kunnen.

Ik heb haar uitgenodigd in voorkomende gevallen contact met mij te zoeken.

Dat heeft ze echter nooit gedaan.'

In het bedrijfsprocessensysteem X-pol staan mbt deze overlast de volgende (...) dagrapportmutaties vermeld:

2000-090508 blaffende hond (zacht geblaf door rapp's geconstateerd)

2000-124534 blaffende hond

2000-215667 blaffende hond, klacht bij B. ivm oncorrecte telefonische afhandeling door bureau en centrale meldkamer, gevolgd door korte rapportage door hem. geeft aan, dat zij geen eigen telefoonnummer hoeft op te geven bij het doen van een melding (noot rapporteur: barrière ivm valse meldingen)

2001-289261 blaffende hond. eigenaar gesproken, geeft aan dat het dier ziek is en blaft als er iemand binnenkomt, verder niet. klacht doorgegeven aan woningeigenaar.

2002-175099 blaffende hond. H., Ha. en He.: 2 politiestudenten en hun coach, (verzoekster; N.o.) heeft inmiddels aangetekende brief gestuurd aan woningeigenaar, bemiddeld.

2002-242144 blaffende hond. onderhavige klacht jegens mw. Dm., Buurtregisseur B. wordt in kennis gesteld, klaagster wordt zeer boos, omdat ze niet direct geholpen kan worden

2002-261663 blaffende hond, (verzoekster; N.o.) is emotioneel, makelaar weigert kennelijk actie te ondernemen, geadviseerd makelaar achter de broek aan te zitten en een advocaat in de arm te nemen, die ze inmiddels al bleek te hebben, zou meldingen consequent gaan doorbellen

Bovenvermelde mutaties zijn door mij bijgevoegd.

Op vrijdag 17 januari 2003, omstreeks 15:00 uur, hoorde ik, in het bureau Houtmankade de in de klacht genoemde betrokkene Dm., dienstdoende aan het bureau Oud-West.

In haar verklaring bevestigt zij de tussen haar en (verzoekster; N.o.) gevoerde dialoog, die door haar, vanwege het hysterische gedrag van klaagster, feitelijk werd beëindigd door het afbreken van het gesprek.

Zij ontkent echter ten stelligste, dat zij klaagster onheus heeft bejegend. Zij zegt uitgebreid in te zijn gegaan op de destijds actueel heersende omstandigheden in de wijk/stad, het incident 'blaffende hond' te hebben gemuteerd in het dagrapport en binnen de aan dit

wijkteam gehanteerde (regiobrede) prioritering, doorgegeven te hebben aan de desbetreffende buurtregisseur, de heer B.

Bovendien verklaart zij later in de nacht alsnog een auto te hebben langs gestuurd, doch dat op dat moment het pand onverlicht is aangetroffen en geen blaffende hond werd gehoord. Zij is uitgesproken in haar mening, de melding correct te hebben gehandeld.

Deze verklaring wordt door mij bijgevoegd

Op 23 januari 2003, omstreeks 12.05 uur, hoorde ik in het politiebureau Oud-West kort de buurtregisseur B., werkzaam op wijkteam Oud-West.

Resumerend verklaarde hij:

'Ik ben bekend met de problematiek op bedoeld adres. Ik weet, dat er klachten zijn over een blaffende hond. Al een jaar of 3 terug ben ik al eens in contact gekomen met genoemde (verzoekster; N.o.). Mij werd een klacht door haar over de politie ter hand gesteld, soortgelijk aan deze klacht.

Ik heb met haar gesproken en haar uitgelegd, dat het heel moeilijk is voor de politie, om dit soort zaken aan te pakken, dan wel op te lossen.

Ik heb haar uitgelegd, dat zij richting eigenaar zelf stappen moet ondernemen om tot een oplossing te komen.

Dat begreep zij toen en deelde mede, met de afhandeling van haar klacht tevreden te zijn. Ik heb tegen de eigenaar van de hond ooit eens gezegd, dat hij door de overlast problemen zou kunnen ondervinden, die in het ergste geval zouden kunnen leiden tot verlies van zijn hond. Ik kan me niet herinneren, dat ik ooit een mail of een mutatie van collega Dm. heb ontvangen. Ik kan alleen zeggen, dat ik haar goed heb uitgelegd, wat een ieders mogelijkheden bij deze problematieken zijn. Verder kan ik er niets over zeggen.'

Aan de hand van de verklaringen van klagster (...), de buurtregisseurs C. en B., alsmede de verklaring van beklagde Dm., kom ik tot de volgende overwegingen:

- op genoemd adres is meerdere malen assistentie verleend mbt een blaffende hond
- tijdens diverse assistentieverleningen en in contacten met de buurtregisseurs is klagster diverse malen gewezen op de (on)mogelijkheden van de politie
- klagster is nadrukkelijk gewezen op haar eigen verantwoordelijkheid mbt haar woongenot en de verplichtingen dienaangaande van de eigenaar van het pand
- door de politie is daar een duidelijk standpunt over ingenomen

- over de bestaande beleidsdoelstellingen binnen de politie bestaat geen enkele twijfel
- dat klaagster zelf geen prijs stelt op een bemiddelingsgesprek, waarin eea had kunnen worden besproken
- beklaagde mw. Dm. het gevoerde gesprek bevestigt, maar dat, na enkele (dezelfde) malen uitleg het door hysterisch geschreeuw van klaagster onmogelijk werd het gesprek voort te zetten
- de hulpvraag door mw. Dm. is gemuteerd in het dagrapport
- er later in de nacht ter plaatse een onderzoek is getracht in stellen.

Gezien bovenstaande ben ik van mening, dat op het moment van de hulpvraag door (verzoekster; N.o.) het voor de politie onmogelijk was daarin te voorzien.

Aan haar klacht is wel degelijk aandacht geschonken, zowel later die nacht door alsnog een eenheid langs te laten gaan op een moment, dat dat wel mogelijk was en door mutatie in het dagrapport, tbv de desbetreffende buurtregisseur. Dit is regiobreed beleid.

Zij is vaker geweest op de verantwoordelijkheden en de (on)mogelijkheden van de diverse participanten, waardoor de vraag om nazorg, ook gezien de lengte van het traject van de afgelopen assistentieverleningen (het probleem bestaat al plm. 4 jaar), niet meer opportuun is.

Naar mijn mening kan van 'onvoldoende dienstverlening' dan ook geen sprake zijn.

Dat het gesprek door mw. Dm. na diverse malen geduldig te hebben uitgelegd wat er speelde, is beëindigd, nadat verdere communicatie door hysterisch geschreeuw van klaagster niet meer mogelijk was, is niet gebruikelijk, maar in dit specifieke geval naar mijn mening acceptabel.

Ik adviseer U dan ook, de klacht volledig ongegrond te verklaren.

Bij de behandeling van de klacht is de (...) inlevertijd overschreden. Als oorzaak wil ik daarvoor noemen, het door klaagster steeds weer afzeggen van de gemaakte afspraken om tot een gesprek met mij te komen en de door haar geïnitieerde, eenzijdige wijze van communicatie tussen klaagster en mij.

Een en ander is op de binnen dit district gebruikelijke wijze aan de Commissie gemeld."

2.2.2. Bij de rapportage van 20 januari 2003 van de klachtbemiddelaar was gevoegd de op 17 januari 2003 door mevrouw Dm. tegenover hem afgelegde verklaring. Hierin was onder meer het volgende vastgelegd:

"Het betreffende voorval kan ik mij nog heel goed herinneren.

Het vond plaats op zondag 15 september 2002, in het begin van de nachtdienst, omstreeks 23:15 uur.

Ik was op dat moment bezig met plotwerkzaamheden. Dat houdt in dat ik de telefoon bedien en de verbindingen met collega's op straat onderhoud.

We waren die nacht met een wachtcommandant en drie personeelsleden.

Op dat tijdstip was een auto van ons, de (...) 08-02, met 2 personeelsleden, ter assistentie aanrijdend naar wat later een dodelijke aanrijding op de Ringweg, de RW

A-10, bleek te zijn. Dat is een langdurige assistentie gebleken, waarbij ook personeel van andere bureaus waren betrokken. Een en ander betekende dus ook, dat er geen andere assistentieauto's of ander personeel meer binnen het gehele 8e district beschikbaar waren voor andere opdrachten, terwijl bij spoed een beroep kon worden gedaan op aanliggende districten. Een en ander heeft gevolgen voor de afwerking van meldingen.

Omstreeks die tijd dus nam ik een gesprek aan. Ik was op dat moment alleen, terwijl mijn collega elders in het bureau iets aan het doen was.

Nadat ik had opgenomen, meldde zich een vrouw, die mededeelde, dat zij overlast ondervond van een blaffende hond bij de bureaus.

Een en ander zou plaatsvinden in de K. straat (...) te Amsterdam, in onze wijk dus.

Ik heb haar melding aangehoord. Ik hoorde tijdens het hele gesprek overigens geen enkel moment een hond blaffen.

Tevens hoorde ik, dat alles wat ik tegen haar zei, door meldster werd doorverteld aan een manpersoon op de achtergrond.

Ik heb haar vervolgens medegedeeld, met haar mee te voelen en dat de situatie voor haar erg vervelend was, maar dat de politie haar op dit moment helaas niet van dienst kon zijn, onder duidelijke omschrijving van bovenstaande.

Ik heb haar overigens wel medegedeeld, dat we door de bank genomen voor een blaffende hond de deur niet openbreken.

Ik heb haar wel verteld, dat ik, zodra er een auto beschikbaar zou komen, te willen kijken of er andere opties waren om haar van dienst te zijn.

Zij wilde echter onmiddellijk geholpen worden.

Op dat moment begon zij hysterisch te krijsen, ik kan dat niet anders omschrijven.

Ik kon haar niet meer verstaan en zij was niet (meer; N.o.) voor rede (...) vatbaar.

Ik had in een eerder stadium al toegezegd, een en ander door te spelen aan de desbetreffende buurtregisseur.

Nadat ik haar had aangehoord en haar te hebben aangegeven wat op dat moment de (on)mogelijkheden waren, heb ik haar medegedeeld, omdat verdere communicatie door haar eigen geschreeuw niet meer mogelijk was, de verbinding te gaan verbreken.

Ik heb dat dan ook feitelijk gedaan.

Op dat moment ging ook een andere buitenlijn over en die heb ik beantwoord.

Dat heeft mijn besluit tot beëindiging van het betreffende gesprek overigens niet versneld of beïnvloed.

Dat de klaagster zegt, dat ze zich door mij niet serieus voelde genomen, daar begrijp ik dan ook helemaal niets van.

Even later belde een man, die vermeldde, dat hij de vriend was van de meldster van de blaffende hond.

Hij deelde mij direct mede, een klacht over mijn optreden te zullen indienen, omdat hij mijn manier van optreden niet correct vond.

Ik had op dat moment niets meer toe te voegen aan mijn eerdere telefoongesprek, ook omdat hem dat tijdens dat gesprek allemaal bijna woordelijk was doorgegeven.

Het gesprek werd vervolgens beëindigd.

Tijdens het gesprek met de meldster had ik in het dagrapport informatie over het adres gezocht. Ik zag, dat er tijdens de afgelopen 4 jaar enige malen assistentie mbt een blaffende hond was verleend. Ik zag tevens, dat meldster de enige klaagster over de hond bleek te zijn. Vervolgens heb ik een (...) mutatie van het voorval in het dagrapport gesteld en in de buffer van de desbetreffende buurtregisseur overgezet.

Ik heb later in de nacht, nadat de aanrijding afgehandeld was, hoe laat weet ik niet meer, nog wel een auto op genoemd adres laten langsrijden. Het was er toen donker en werd geen blaffende hond gehoord.

Er is niet, ivm genoemde duisternis in de woning, bij melders meer aangebeld.

Meldster heeft die nacht ook geen contact meer met de politie opgenomen.

Nadat ik op de hoogte was gesteld, dat er over genoemd incident over mij een klacht was ingediend, heb ik er onmiddellijk mee ingestemd, met klaagster een bemiddelingsgesprek aan te gaan. Dit heeft zij pertinent geweigerd.

Ik heb begrepen, dat zij wil, dat de klacht formeel wordt afgehandeld.

Ik betreur dat ten zeerste, want ik had haar de gang van zaken graag nog eens in alle rust willen uitleggen.

Ik ben van mening, dat meldster door mij op correcte wijze is geholpen en dat door mij op geen enkele wijze reden tot klagen is gegeven.

Dat het gesprek op enig moment door mij is beëindigd, heeft zij naar mijn overtuiging aan zichzelf te danken.

Het is nooit mijn opzet geweest, haar een naar gevoel over mijn handelswijze te geven en ben ook van mening, dat ik de hulpvraag op correcte en serieuze wijze heb afgehandeld."

2.3. In reactie op de haar door de adjunct-secretaris van de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland toegezonden verklaring van 17 januari en de rapportage van 20 januari 2003 (zie hiervoor onder A.2.2.1. en 2.2.2.) deelde verzoekster bij brief van 12 maart 2003 onder meer het volgende mee:

"Een Surinaamse vrouw (...)

Mijn afkomst heeft geen enkel verband met de klacht of de situatie. Het is een totaal niet ter zake doende opmerking. (...)

'Zal meldingen consequent gaan doorbellen'

Ook anderen (de agenten H., Di., Ha. op 5/7/02 en de heer B. op 31/10/01) hebben mij erop gewezen vooral steeds te blijven bellen. Voor mij voelde dit steeds ongemakkelijker. Niet alleen vanwege de negatieve ervaringen en het geschonden vertrouwen, maar ook omdat agenten -als men al kwam- vaak pas veel later kwamen als de overlast inmiddels was opgehouden (d.w.z. de buurman thuis was gekomen). Er valt dan niets meer te constateren en ik vraag mij nog steeds af of dat zich niet tegen mij kan keren. Toch hebben wij laatst weer verschillende keren gebeld. Dit omdat de aanhoudende overlast niet meer te harden was. Op 21 februari jl. heb ik teneinde raad rond 16.25 uur de heer C. gebeld. Hij zei een wagen te sturen ook al twijfelde ik over het nut ervan; ik zei: 'ik hoopte dat u in de buurt zou zijn want als de politie komt en ze horen niets dan zijn wij mogelijk in het nadeel'. De heer C. zei: 'ik vraag wel of ze rapporteren naar mij en als men niets hoort dat men dan ook niet muteert'. Of dit de oplossing zou zijn weet ik niet, maar de welwillendheid van de heer C. heb ik gewaardeerd. De politie is niet gekomen. Om 17.40 uur heb ik C. gebeld en gemeld dat de hond inmiddels stil was. Hij vertelde dat de man

geverbaliseerd kan worden (...) en dat hij die avond dienst had; 'als de hond vanavond weer bezig is kom ik zelf langs'. Die avond was de hond inderdaad weer bezig. Ik belde de heer C. om 18.57 uur. Hij zei: 'ik probeer even langs te komen'. De heer C. is niet gekomen. Om 20.15 uur heb ik de heer C. gebeld en zijn voicemail ingesproken met de mededeling dat wij de deur uit gingen (om aan het gejangk te ontsnappen). Op zaterdag 22 februari heb ik om 15.10 uur de politie gebeld. Ten overvloede kan ik u melden dat ik 6 getuigen heb die het gejangk van de hond kunnen bevestigen. De politie is niet geweest. Dit als antwoord op de aanmoediging vooral de politie te blijven bellen!

(...)

Niet herinneren dat ik ooit een mutatie van collega Dm. heb ontvangen.

Zoals eerder vermeld is dit in volledige tegenspraak met de verklaring van mevrouw Dm.

(...)

Steeds weer afzeggen van de gemaakte afspraken.

Dit is zeer onjuist. Ik heb de afspraak één keer afgezegd en wel de afspraak van 31/10/02. Ik heb die dag ruim van te voren afgebeld. De heer T. was niet aanwezig, ik heb de boodschap doorgegeven aan de heer Ke. Hij zei het door te geven aan de heer T. Meteen de volgende dag 1/11/02 heb ik wederom gebeld om te checken of de boodschap door was gekomen en de heer T. niet voor niets op ons had zitten te wachten. Dit heb ik hem ook gezegd. Wat de heer T. probeert te bewerkstelligen met het verstrekken van deze onjuiste informatie is mij een raadsel. Het geeft me een zeer onaangenaam gevoel.

De door haar geïnitieerde, eenzijdige wijze van communicatie tussen klaagster en mij.

Wat bedoelt de heer T. hiermee? Als hij belde, belde ik hem zonodig terug. Als ik belde, belde hij mij zonodig terug. Ik begrijp het probleem niet. En als er een probleem was voor de heer T. dan had hij dat meteen kunnen zeggen en niet achteraf, achter mijn rug om in een verslag naar de Commissie voor de Politieklachten. Dit is op z'n zachtst gezegd geen open communicatie.

'Levertijd overschreden,.... als oorzaak door klaagster... afzeggen van afspraken en door haar geïnitieerde, eenzijdige wijze van communicatie..... '

Verbijsterend om dit te lezen. Ik ontvang deze rapportage op maandag 10 maart 2003 en de schuld van de vertraging ben ik? De link ontgaat mij volledig.

Mijn gesprek vond plaats op 12/12/02. Het gesprek met mevrouw Dm. op 17/1/03. Als ik de reden van de vertraging zou zijn (wat niet zo is, zie eerder) begrijp ik niet dat het gesprek met mevrouw Dm. pas ruim een maand na het mijne is gehouden.

Rond 18 februari jl. ontving ik een brief van uw Commissie (...). Hierin schrijft u dat meerdere malen uitstel is aangevraagd door de politie, eerst tot 1/1/2003, later als gevolg van ziekte (heeft niets met mij te maken) tot 1/2/2003. Ook die termijn verstreek. Niet door mij, mijn gesprek had reeds lang daarvoor plaats. (...)

Reactie op rapport met de verklaring van mevrouw Dm.

(...)

'Hysterisch te krijsen... was niet meer voor rede vatbaar'

Ik heb alles gehoord wat mevrouw Dm. heeft gezegd, het zou anders voor mij ook moeilijk worden een klacht in te dienen. Ik was voor rede vatbaar. Ik heb niet hysterisch gekrijsd. Ik was wel - zoals eerder gemeld - emotioneel. Dat mevrouw Dm. deze gemoedstoestand in genoemde woorden omschrijft komt volledig voor haar rekening en komt op mij over als niet respectvol en ongepast.

(...)

Het gesprek werd vervolgens beëindigd

Nee, mevrouw Dm. gooide wederom de hoorn erop.

Mijn vriend was niet 'hysterisch aan het krijsen/schreeuwen', hij was 'voor rede vatbaar' en ze kon hem goed verstaan. Was dit anders dan had mevrouw Dm. hier zeker iets over gemeld gezien haar eerdere uitlatingen. Toch gooide zij ook bij hem de hoorn op de haak. M.i. onnodig en onprofessioneel, om niet te zeggen ronduit onfatsoenlijk.

(...)"

2.4.1. Bij brief van 7 juli 2003 verklaarde de burgemeester van de gemeente Amsterdam

- naar de Nationale ombudsman aanneemt in zijn hoedanigheid van beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, aan wie de bevoegdheid te beslissen op klachten exclusief toekomt krachtens de Politiewet 1994 - op basis van het advies van de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland en onderliggende stukken de klacht van verzoekster niet ontvankelijk, voor zover deze betrekking had op het niet optreden van de politie in de periode voorafgaand aan 19 september 2001, zijnde langer dan één jaar voor indiening van de klacht. Verder verklaarde de burgemeester van Amsterdam klachtonderdeel 2, eerste gedeelte, en klachtonderdeel 3 niet gegrond en onthield hij zich van een oordeel inzake klachtonderdeel 1 en klachtonderdeel 2, tweede gedeelte.

2.4.2. Als bijlage bij de beslissing van de burgemeester was gevoegd het advies van 21 mei 2003 van de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland. Hierin was

onder meer het volgende vastgelegd:

"De klacht

Klaagster heeft inmiddels ruim vier jaar last van een hinderlijk jankende en blaffende hond. De hond behoort toe aan haar buurman. Klaagster lijdt onder de overlast die dit veroorzaakt. De politie is hiervan op de hoogte. Gesterkt door het advies van de politie om direct te bellen zodra er weer sprake van overlast is, belt klaagster op zondag 15 september 2002 om 23.15 uur het politiebureau Oud-West. Klaagster vraagt de politie iets tegen de overlast te ondernemen. De politieambtenaar zegt klaagsters probleem te begrijpen en zegt toe de melding de volgende dag aan de wijkagent door te geven. Klaagster vraagt of er niet direct iets aan de overlast kan gebeuren maar krijgt van de politieambtenaar te horen dat dit geen prioriteit heeft. Indien mogelijk zal er een politieauto worden langs gestuurd. Als klaagster zeer overstuur meldt gek van de situatie te worden en nu in nood te zijn, wordt de verbinding verbroken. Klaagsters vriend probeert het daarna nog eens maar wederom wordt de verbinding verbroken. Na vier dagen is er nog steeds geen politieambtenaar langs geweest en vraagt klaagster zich af of er wel iets is gedaan met haar melding. Klaagster is teleurgesteld in de politie en voelt zich niet serieus genomen. Bovendien klaagt klaagster over het feit dat de politie in de vier jaar dat de overlast speelt, nog steeds niet heeft ingegrepen. Samengevat behelst de klacht:

- bejegening
- toezegging niet nakomen
- niet ingrijpen

De procedure

Klaagster diende op 19 september 2002 een klacht in die de Commissie op 20 september 2002 ontving. De Commissie zond de klacht op 1 oktober 2002 voor bemiddeling door naar de politie. Een gesprek tussen klaagster en inspecteur T. vond plaats op 12 december 2002 zonder de betrokken politieambtenaar hoofdagent mevrouw Dm. Klaagster werd wel uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek maar ging hier niet op in.

Op 14 februari 2003 ontving de Commissie de politierapportage van het door de politie verrichte onderzoek. De rapportage bevat een verklaring van politieambtenaar Dm. en van de buurtregisseurs inspecteur C. en brigadier B. Ook bijgevoegd zijn de mutaties in de dagrapporten die in het verleden waren opgemaakt naar aanleiding van overlast door de betreffende hond. Klaagster werd bij brief van 7 maart 2003 door de Commissie uitgenodigd op het rapport te reageren.

Op 17 maart 2003 ontving de Commissie de reactie van klaagster op het rapport, samen met een kopie van een brief van klaagster geschreven aan de Hoofdofficier van Justitie.

De ontvankelijkheid

De Commissie acht klaagster op grond van artikel 11 van de Klachtenregeling politiekorps Amsterdam-Amstelland (zie Achtergrond, onder 1.; N.o.) niet ontvankelijk voor zover zij beoogt te klagen over het niet optreden van politie in de periode die ligt voor het jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht. De Commissie beperkt zich in haar advies tot de beoordeling van het overige politieoptreden.

De feiten

1. bejegening

Al ruim vier jaar ondervindt klaagster last van de blaffende en jankende hond van haar buurman. De politie is hiervan op de hoogte en is meerdere malen bij klaagster langs geweest. Als klaagster op 15 september 2002 naar aanleiding van de door de hond veroorzaakte overlast het bureau Oud-West belt, krijgt zij politieambtenaar Dm. aan de lijn. Deze hoort haar klacht aan en vertelt klaagster niet meteen van dienst te kunnen zijn door werkzaamheden elders. De politieambtenaar vertelt de hulproep van klaagster de volgende dag te zullen doorgeven aan de buurtregisseur en een auto langs te sturen zodra het mogelijk is. Klaagster verklaart hierna zeer emotioneel te zijn geworden. De politieambtenaar verklaart dat het ging om hysterisch krijsen. Vast staat dat hierna de verbinding door de politieambtenaar wordt verbroken. Als de vriend van klaagster daarna belt, wordt volgens klaagster de verbinding wederom door de politieambtenaar verbroken. De politieambtenaar in kwestie betwist dit en verklaart dat het telefoongesprek na een kort gesprek werd beëindigd. Beide verklaringen spreken elkaar tegen en de Commissie heeft geen reden de ene verklaring meer aannemelijk te achten dan de ander. De Commissie onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

2. toezegging niet nakomen

Klaagster klaagt over het feit dat er vier dagen na het incident nog geen politie is langs geweest, hoewel dit is toegezegd door de betrokken politieambtenaar. Dm. verklaart dat zij later in de nacht wel degelijk een politieauto bij de woning van klaagster heeft laten langs rijden. Omdat geen geblaf meer werd geconstateerd en er geen licht meer brandde in klaagsters woning, hebben de politieambtenaren niet meer aangebeld. De Commissie acht de verklaring van de politie aannemelijk en het betreffende klachtonderdeel derhalve feitelijk ongegrond. Dm. heeft toegezegd de melding van klaagster door te geven aan de buurtregisseur. Dm. verklaart dit ook gedaan te hebben door een mutatie van het voorval te doen toekomen aan de buurtregisseur. De betreffende buurtregisseur B. verklaart echter nooit een mailtje of een mutatie te hebben ontvangen. Het is voor de Commissie niet mogelijk te achterhalen wat zich daadwerkelijk heeft voorgedaan. De Commissie is op dit punt niet tot oordelen in staat.

3. niet ingrijpen

Klaagster verklaart meer dan vier jaar overlast te ondervinden en klaagt over het feit dat de politie, ondanks dat zij hiervan op de hoogte is, nog steeds niet is opgetreden om de overlast tot een einde te brengen. Eerder is uiteengezet dat de Commissie alleen oordeelt over het politietoedreden vanaf 19 september 2001 tot aan 19 september 2002. Over deze periode is een aantal mutaties opgemaakt door verschillende politieambtenaren. Daaruit blijkt dat de politie verschillende malen ter plaatse is geweest en dat er contact is geweest met klaagster en de eigenaar van de hond. Er is naar oplossingen gezocht maar geen enkele oplossing heeft blijvend resultaat gehad. De buurtregisseur verklaart klaagster te hebben gewezen op de beperkte middelen die de politie heeft, en op haar eigen verantwoordelijkheid voor haar woongenot. De Commissie stelt vast dat de politie in de genoemde periode wel degelijk meermalen heeft geïntervenieerd.

De behoorlijkheid

3. niet ingrijpen

De interventies van de politie hebben niet geleid tot een oplossing van het probleem van klaagster. Dat kan echter de politie niet kwalijk worden genomen. Zij kon in deze situatie niet meer doen dan zij al had gedaan. De Commissie is daarom van oordeel dat de politie op dit punt behoorlijk heeft gehandeld.

Het advies

De Commissie adviseert u klachtonderdeel 2, eerste gedeelte, en klachtonderdeel 3 ongegrond te verklaren en zich van een oordeel te onthouden inzake klachtonderdeel 1 en klachtonderdeel 2, tweede gedeelte."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat - verkort - weergegeven onder Klacht.
2. Ter onderbouwing van haar klacht deelde verzoekster in haar verzoekschrift van 17 juni 2004 de Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

"Met verwijzing naar de brief (van 21 mei 2003, hiervoor weergegeven onder A 2.4.2.; N.o.) met de uitspraak van de commissie geef ik hieronder aan op welke punten mijn bezwaar zich richt.

toezegging niet nakomen

In het eerste deel geeft de commissie aan het aannemelijk te vinden dat mevrouw Dm. later een politiewagen heeft langs gestuurd. Hoe komt het dat de commissie dit aannemelijk vindt terwijl dezelfde mevrouw Dm. later aangeeft de situatie gemeld te

hebben aan buurtregisseur B. waar deze dit ontkent en op 12/12/02 in het gesprek met de heer T. deze totaal niet noemt dat er op de bewuste avond een wagen is langs gestuurd (...).

In het tweede deel meldt de commissie dat de verklaringen over het doorgeven van de melding aan de buurtregisseur B. van resp. mevrouw Dm. en de heer B. elkaar tegenspreken.

De commissie besluit hierop geen uitspraak over dit feit te doen. Echter, juist dit feit geeft onzorgvuldigheid en fouten in de interne communicatie aan. Fouten en onzorgvuldigheden waar ik als burger de dupe van ben geworden. Hiervoor is het niet nodig dat de commissie precies weet wat zich heeft voorgedaan. De tegenstrijdige verklaringen geven genoeg aan. Ik ben het er niet mee eens dat de commissie hier geen enkel kritische woord aan besteedt.

niet ingrijpen

De commissie geeft aan slechts een uitspraak te willen doen over het politieoptreden in de periode 19/9/01 tot en met 19/9/02. Waarom is mij niet duidelijk. (...). Hieruit blijkt dat de heer C. in februari 2003 in 2 dagen tijd 3 maal de toezegging heeft gedaan te komen en géén van deze keren de toezegging is nagekomen.

Dit feit wordt volledig door de commissie genegeerd. Hier ben ik het niet mee eens. Juist uit deze ervaringen blijkt dat beloften niet worden nagekomen terwijl dit voor een burger de enige houvast is. Juist dit punt geeft aan dat het probleem niet serieus werd genomen. In ieder geval geeft het onzorgvuldigheid naar de burger toe aan.

Tevens verwijs ik naar het feit dat de heer C. mij herhaaldelijk aangaf dat de eigenaar van de hond geverbaliseerd kon worden en dat hier een apv van was (...).

Het is voor mij dan ook onbegrijpelijk dat de commissie oordeelt dat de politie niet meer heeft kunnen doen dan zij heeft gedaan en behoorlijk heeft gehandeld. Tenzij de heer C. inhoudelijk onjuiste informatie aan mij als burger heeft verstrekt. Echter, ook dat zou dan geconstateerd moeten worden door de commissie. (...)

Een Surinaamse vrouw

Een zeer kwalijk en onacceptabel feit waarvan ik - als burger die klaagt over iets dat geen enkel verband houdt met mijn afkomst - enorm ben geschrokken. De commissie negeert dit punt in haar uitspraak, naar mijn mening zeer onterecht. Dat de commissie hier geen enkel kritisch woord aan wijdt vind ik verontrustend.

levertijd overschreden

De commissie negeert de aantoonbaar onjuiste informatie verstrekt door de heer T. betreffende de gang van zaken bij de klachtafhandeling. Door de data op de verschillende brieven en rapporten is het aantoonbaar onjuist wat de heer T. stelt.

Toch oordeelt de commissie ook na op de hoogte te zijn van deze feiten dat de politie zorgvuldig heeft gehandeld. Het verstrekken van onjuiste informatie dient door de commissie opgepikt te worden en als ontoelaatbaar gekwalificeerd te worden."

C. Standpunt korpsbeheerder

In reactie op de klacht van verzoekster deelde de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland bij brief van 16 november 2004 het volgende mee:

"Wat betreft klachtonderdeel 1, blijf ik bij mijn beslissing op basis van het advies van de Commissie voor de politiekachten om mij op dit punt van een oordeel te onthouden. (...)

Voorts klaagt verzoekster erover dat buurtregisseur C., zoals T. in zijn rapportage vermeldt, opmerkte dat verzoekster "een Surinaamse vrouw" is. C. verklaart dat hij, gelet op het tijdsverloop, zijn geheugen moest oprispen en dat hij dit heeft gedaan door het opsommen van een aantal herinneringen. Hij kon zich het voorval herinneren vanwege de combinatie 'K. straat - blaffende hond - Surinaamse vrouw'.

T. geeft aan dat hij de bewoordingen van C. in zijn rapportage heeft vermeld om aan te geven dat C. zich het incident wel degelijk herinnerde.

Ik ben van oordeel dat de vermelding in het rapport, dat verzoekster een "Surinaamse vrouw" is irrelevant was en dat deze achterwege had kunnen blijven. Dit maakt de vermelding c.q. opmerking echter niet onbehoorlijk. Niet gebleken is dat de vermelding van de (ingeschatte) nationaliteit van verzoekster enig effect op de behandeling van de zaak of klacht heeft gehad, dan wel een discriminatoire lading heeft gehad, ik acht de klacht op dit punt dan ook ongegrond.

Voorts beklagt verzoekster zich erover dat T. onterecht stelt dat de lange behandelingsduur van de klacht is te wijten aan het gebrek aan medewerking van haar kant. Uit de rapportage van T. blijkt dat hij verzoekster, wegens het ontbreken van haar telefoonnummer, bij schrijven van 14 oktober 2002 voor een gesprek uitnodigde. Op 25 oktober 2002 nam verzoekster contact met hem op en zij maakten een afspraak op 31 oktober 2002. Deze afspraak werd vervolgens telefonisch door verzoekster afgezegd. Tevens deelde zij T. mee dat zij met hem contact zou opnemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Op 1 november 2002 deelde zij T. telefonisch mede dat zij het gesprek, gelet op het verblijf in het buitenland van haar vriend, uit wilde stellen. Zij zou te zijner tijd met T. contact opnemen. Verzoekster belde op 20 november 2002 naar het bureau, maar T. was niet aanwezig. Op 26 november 2002 belde T. haar terug en kwamen zij overeen om op 12 december 2002 een gesprek te hebben. Dit gesprek heeft plaatsgevonden. Op

13 januari 2003 berichtte de politie de Commissie dat zij wegens een zieke medewerker niet in staat was de rapportage op tijd aan te leveren en zij verzocht derhalve om verlenging. De rapportage van de politie werd op 14 februari 2003 door de Commissie ontvangen. Ik ben van mening dat de vertraging die de klachtbehandeling heeft opgelopen door het verzetten van de afspraak van 31 oktober 2002 naar uiteindelijk 12 december 2002 (zes weken later) toe te schrijven is aan verzoekster. Verzoekster heeft echter geen aandeel in de vertraging die daarna is ontstaan. Nu gebleken is dat verzoekster T. diverse malen heeft gebeld om aan te geven wanneer zij wel of niet in de gelegenheid was om een gesprek te hebben, ben ik niet van oordeel dat deze vertraging is te wijten aan gebrek aan medewerking van de kant van verzoekster. Resumerend ben ik van oordeel dat de zinsnede die T. in zijn rapportage heeft opgenomen niet geheel overeenkomt met de situatie die zich heeft voorgedaan. Derhalve acht ik de zinsnede niet behoorlijk en de klacht op dit punt gegrond.

Met betrekking tot het derde klachtonderdeel deel ik u het volgende mede. De Commissie voor de politiekachten Amsterdam-Amstelland adviseert mij over klachten over politieoptreden. De Commissie heeft tijdens haar onderzoek in beginsel van alle stukken kennis genomen en vervolgens geprobeerd over de essentie van de klacht te adviseren. Ik beoordeel het beklagde politieoptreden in beginsel op basis van het advies van de Commissie. Ik heb mij kunnen vinden in het tot de essentie terugbrengen van onderhavige klacht. Hierbij merk ik op dat verzoekster de kwestie over het niet nakomen van gedane toezeggingen door een buurtregisseur medio februari 2003 op 17 maart 2003 onder de aandacht van de Commissie heeft gebracht. De behandeling van de klacht bevond zich op dat moment in de laatste fase van het onderzoek.

Voorts ben ik het er mee eens dat mijn beslissing op de klacht van verzoekster te lang op zich heeft laten wachten en acht ik de klacht op dit punt gegrond."

D. Reactie verzoekster

In haar nadere reactie op het standpunt van de korpsbeheerder en de daar bijgaande rapportage van politieambtenaar T., deelde verzoekster bij brief van 22 december 2004 onder meer mee dat uit de overgelegde mutaties is gebleken dat de politie reeds op 2 april 2000 over haar telefoonnummer beschikte, zodat T. ten onrechte heeft opgemerkt dat hij lange tijd hierover in het ongewisse was. Ook gaf verzoekster te kennen onverminderd geïrriteerd te zijn over het feit dat zij uitsluitend op basis van haar uiterlijk was aangemerkt als Surinaamse vrouw, terwijl zij zich ook ernstig had gestoord aan de suggestie dat het trage verloop van de klachtenprocedure uitsluitend aan haar viel te wijten.

Achtergrond

1) De klachtenregeling van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland

1a) Artikel 11

"Indieningstermijn

Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd."

1b) Artikel 9

"Termijnen

De bemiddeling vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn met twee weken worden verlengd. De klachtbemiddelaar brengt klager tijdig en gemotiveerd op de hoogte van de vertraging. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van dit bericht.

Indien de klacht door de korpsbeheerder wordt afgedaan, gebeurt dat binnen tien weken na ontvangst van de klacht. De commissie brengt haar advies uit binnen vier weken na ontvangst van het rapport bedoeld in artikel 32, tweede lid. Als toepassing wordt gegeven aan artikel 34, eerste lid, kan deze termijn worden verlengd met ten hoogste vier weken. Als de termijn wordt verlengd, ontvangt klager daarvan bericht."

2) De Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Artikel 9:11, tweede lid

"Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."