



Rapport

Datum: 16 februari 2006
Rapportnummer: 2006/055

Klacht

Verzoekster klaagt over wijze waarop zij en haar zoon op 13 januari 2004, toen zij aangifte wilden doen van een aanrijding, door een met naam genoemde politieambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, zijn bejegend. Verzoekster klaagt er met name over dat deze politieambtenaar zich autoritair en onrespectvol heeft opgesteld door:

haar en haar zoon te tutoyeren, maar van hen te eisen dat zij hem met "u" zouden aanspreken;

haar mee te delen "met jou heb ik niks te maken" toen zij probeerde het gesprek een andere wending te geven;

haar zoon mee te delen "kun je niet zonder je moeder, moet je je moeder overal bijhalen";

de volgende uitlatingen te doen: "jullie soort mensen" en "jullie horen op het Waterlooplein".

zich tijdelijk onaangekondigd uit het gesprek terug te trekken.

Daarnaast klaagt verzoekster over de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland haar klacht van 11 februari 2004 heeft behandeld. Verzoekster klaagt er met name over dat:

de behandelingstermijn van de klacht ruimschoots is overschreden;

zij slechts één keer (per brief van 1 april 2004) op de hoogte is gesteld van de vertraging in het onderzoek;

haar klacht in eerste instantie is doorgezonden naar de klachtbemiddelaar, terwijl zij uitdrukkelijk schriftelijk had aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland het advies van de commissie voor de politiekachten heeft gevolgd (en haar klacht op basis van dit advies niet gegrond heeft geacht), terwijl:

de commissie in haar advies niet op alle klachtonderdelen heeft gereageerd, met name niet op klachten over de gedane uitlatingen;

de commissie de bijgevoegde verklaring van de getuige naast zich heeft neergelegd.

Beoordeling

Algemeen

Op 13 januari 2004 vervoegde verzoekster zich, samen met haar zoon, aan een politiebureau te Amsterdam, om melding te doen van het feit dat hun personenauto die dag opzettelijk was aangereden door een andere weggebruiker, waardoor er schade aan hun auto was ontstaan.

Op het politiebureau werden verzoekster en haar zoon onder meer te woord gestaan door politieambtenaar Z. Verzoekster voelde zich door Z. onrespectvol bejegend en diende hierover (door tussenkomst van het Bureau discriminatiezaken) een klacht in bij de politie.

Deze klacht werd op 29 september 2004 behandeld door de Commissie voor de politiekachten Amsterdam-Amstelland (de klachtencommissie). Op basis van het advies van de klachtencommissie oordeelde de korpsbeheerder bij brief van 18 november 2004 de klacht van verzoekster niet gegrond.

Verzoekster was het niet eens met het oordeel van de korpsbeheerder en bovendien hekelde ze de wijze waarop de korpsbeheerder haar klacht had behandeld. Zij richtte zich bij brief van 24 december 2004 tot de Nationale ombudsman met de navolgende klachten.

I. Ten aanzien van de bejegening

Bevindingen

1.1. Om te beginnen klaagt verzoekster er (via haar intermediair) over dat betrokken ambtenaar Z. zich autoritair en onrespectvol heeft opgesteld door haar en haar zoon te tutoyeren maar van hen te eisen dat zij hem met "u" zouden aanspreken, haar mee te delen "met jou heb ik niks te maken", toen zij probeerde het gesprek een andere wending te geven, haar zoon mee te delen "kun je niet zonder je moeder, moet je je moeder overal bijhalen", de volgende uitlatingen te doen: "jullie soort mensen" en "jullie horen op het Waterlooplein" en zich tijdelijk onaangekondigd uit het gesprek terug te trekken.

1.2. Verzoekster gaf ten aanzien van de gebeurtenissen onder meer het volgende te kennen. Op 13 januari 2004 was zij met haar zoon het politiebureau binnengelopen om aangifte te doen van een opzettelijke aanrijding. Ze moesten enige tijd wachten voor zij aan de beurt waren. Toen haar zoon bij de baliemedewerkster informeerde hoe lang het nog zou duren, antwoordde de baliemedewerkster op bitse toon dat het druk was en ze gewoon op hun beurt moesten wachten. Verzoeksters zoon gaf daarop te kennen dat ze desondanks geholpen wilden worden. Volgens verzoekster werd de baliemedewerkster zichtbaar kribbig van deze woordenwisseling. Politieambtenaar Z. nam het toen van haar over. Z. nam meteen een agressieve houding ten opzichte van haar zoon aan, aldus verzoekster.

1.3. Het lange wachten, de onduidelijkheid waarop zij moesten wachten en de respectloze opstelling van Z. zette de zaak volgens verzoekster meteen op scherp. Om escalatie te

voorkomen probeerde verzoekster het gesprek over te nemen, maar zij werd, zo meent zij, door Z. genegeerd met een opmerking als "met jou heb ik niets te maken" waarna Z. zich weer tot haar zoon richtte. Tijdens het gesprek dat toen volgde heeft Z. de overige hierboven genoemde uitlatingen gebezigd, aldus verzoekster. Verzoekster benadrukte dat bovenstaande zich heeft voorgedaan "in de eerste 30 minuten dat zij en haar zoon aanwezig waren op het bureau". Bij deze eerste 30 minuten was getuige V. aanwezig. V. heeft ongevraagd de houding van Z bevestigd, aldus verzoekster.

2.1. De korpsbeheerder acht de klacht, met verwijzing naar het advies van de klachtencommissie van 29 september 2004, niet gegrond. Het advies van de klachtencommissie vermeldt onder meer het volgende.

"Klaagster en haar zoon hebben enige tijd moeten wachten voordat zij te woord werden gestaan. Klaagster gaf aan T. het kenteken door van de andere auto die bij de aanrijding was betrokken. Bij controle (...) bleek dat dit kenteken niet overeenkwam met de beschrijving van het betrokken voertuig. Hierop heeft T. overlegd met Z., die heeft aangegeven dat hij onder deze omstandigheden weinig voor klaagster en haar zoon kon betekenen. Klaagster en haar zoon gaven aan dat zij wisten waar de betreffende auto stond en waren van oordeel dat de politie naar die auto moest gaan om de zaak op te lossen. Z. heeft dit geweigerd en voorgesteld dat klaagster en haar zoon zelf het juiste kenteken zouden opnemen. Klaagster en haar zoon zijn hierop vertrokken en later in het politiebureau teruggekeerd. In tweede instantie gaf klaagster wel het juiste kenteken. Hierop is met de tenaamgestelde van de bestelbus door Z. telefonisch contact opgenomen en is hem verzocht naar het bureau te komen. Dat is gebeurd.

Beide auto's zijn buiten, voor het politiebureau, bekeken op de aanwezige schade. De beschadigingen zijn door Z. en Ba. met een meetlint nagemeten.

Z. en Ba. verklaren dat hun conclusie was dat de schade aan de door de zoon van klaagster bestuurde auto niet door de bestelbus kon zijn veroorzaakt. De zoon van klaagster en klaagster zelf waren het met deze conclusie niet eens en hebben dit op nadrukkelijke wijze kenbaar gemaakt.

T., Z. en Ba. verklaren onafhankelijk van elkaar dat binnen het bureau de communicatie moeizaam verliep omdat de zoon van klaagster behoorlijk geïrriteerd was (T.), moeder en zoon erg dwingend en belerend waren (Z.) en de zoon erg irritant was en hoe dan ook zijn gelijk wilde krijgen (Ba.). Ook klaagster verklaart in schriftelijk wederhoor dat haar zoon door de wachttijd geïrriteerd was en zich temperamentvol gedroeg. Zowel Ba. als klaagster verklaren dat klaagster op een gegeven moment deëscalerend is opgetreden.

De commissie gaat er van uit dat met name de zoon van klaagster heftig heeft gereageerd en dat op verschillende manieren, door zijn moeder, maar ook door Z. die zich meer autoritair ging gedragen, is getracht escalatie te voorkomen. Dat Z. zich in dat licht tijdelijk

heeft teruggetrokken, acht de commissie aannemelijk. Dat dit terugtrekken door klaagster als weinig respectvol is aangemerkt, acht de commissie eveneens aannemelijk. (...)

Het feit dat Z. met het oog op het verloop van de communicatie het heft in handen heeft genomen en zich tijdelijk heeft teruggetrokken, kennelijk met de bedoeling om escalatie te voorkomen, is verstandig en daarmee behoorlijk."

2.2. Met betrekking tot de overige aspecten van de bejegening deelde de korpsbeheerder de Nationale ombudsman onder meer nog het volgende mee.

"Z. bestrijdt dat hij de voornoemde (de in dit klachtonderdeel omschreven; N.o.) uitlatingen heeft gedaan. Voorts verklaren inspecteur Ba., politiedienstverlener T. (baliemedewerkster; N.o.) en de bestuurder van het betrokken voertuig, dat zij Z. geen ongepaste opmerkingen hebben horen maken. Nu ook de door verzoekster opgevoerde getuige, V., geen melding maakt van de beschuldigende uitlatingen, volg ik de lezing van Z."

3. In de schriftelijke verklaring van getuige V. staat onder meer het volgende vermeld.

"Terwijl ik in de hal zat te wachten ving ik een deel van het gesprek op dat plaatsvond tussen B., haar zoon en de betrokken ambtenaar. Het viel mij op dat de beambte (Z.; N.o.) op een onvriendelijke manier sprak met de jongeman. Deze wilde aangifte doen van een aanrijding. De beambte zei echter "en wat heb jij dan gedaan" op een naar mijn idee zeer onvriendelijke en onaangename toon. Ook hoorde ik de agent tegen de jongeman zeggen: "Die taal die jij gebruikt accepteer ik niet". De jongeman maakte hierop in bedekte termen zijn excuses. De agent ging hier echter niet op in, wat ik vreemd vond. Hierdoor begon het gesprek steeds meer op een ruzie te lijken. Op dat moment raakte ik in gesprek (...) en weet ik niet wat er verder nog is gezegd. Wel zag ik dat de agent op een gegeven moment wegliep en de jongeman en zijn moeder zomaar liet staan. Dit kwam op mij erg onbeleefd over. De jongeman en zijn moeder hebben zich naar mijn mening niet agressief of onbeleefd gedragen. Ik vond dat de agent zich naar hen toe uitermate onbeleefd opstelde. Hier leek geen aanleiding toe. Ik had de indruk dat de huidskleur van moeder en zoon een rol speelde in de manier waarop zij door de agent werden behandeld."

4.1. Betrokken ambtenaar Z. gaf tijdens het klachtonderzoek van de politie aan dat hij zich kon herinneren dat verzoekster en haar zoon erg dwingend en belerend waren. Met betrekking tot de opmerkingen die door hem zouden zijn gemaakt, verklaarde hij onder meer het volgende.

"De opmerkingen die mij worden verweten heb ik niet gemaakt. Het is nogal wat. Ik zou zulke opmerkingen nooit maken. Ik ben erg gevoelig voor discriminerende opmerkingen. Het enige wat ik mij kan voorstellen is dat op het moment dat beide personen erg belerend en dwingend werden, ik wat autoritair ben geworden en ze heb genegeerd om ze even te laten afkoelen."

4.2. Volgens Z. is evenmin juist dat hij zich niet dienstbaar zou hebben opgesteld. Z. benadrukte dat de politie de tegenpartij had opgespoord en had verzocht naar het politiebureau te komen. Ook herinnerde hij zich, dat hij politieambtenaar Ba. had verzocht mee te lopen naar de auto om de schade te bekijken, omdat de zoon van verzoekster nogal dwingend was en hij escalatie wilde voorkomen. In reactie op de verklaring van getuige V. gaf Z. te kennen dat hij zich deze V. niet kon herinneren. Wel kon hij zichzelf wat meer herkennen in datgene wat V. geschreven had. Zo kon Z. zich voorstellen dat hij, als hij zeer dwingend en belerend wordt aangesproken, mensen laat afkoelen. In dat geval zal hij ze even negeren, aldus Z.

5. Baliemedewerkster T. heeft tijdens het klachtonderzoek van de politie eveneens een verklaring afgelegd. Zij verklaarde dat zij zich nog kon herinneren dat Z. in gesprek was met verzoekster en haar zoon. Wanneer dit gesprek precies had plaatsgevonden (in de door verzoekster genoemde eerste 30 minuten of later) wist ze niet meer. Wat ze zich kon herinneren was dat elke keer als Z. iets probeerde uit te leggen, verzoekster en haar zoon tegen elkaar begonnen te praten, dan wel door het verhaal van Z. begonnen te praten. T. merkte dat Z. op een gegeven moment de aandacht vroeg. Ze wist niet meer in welke bewoording dit was geweest.

6. Betrokken ambtenaar Ba. was niet aanwezig bij het gesprek dat plaatsvond tussen verzoekster, haar zoon en Z. in de door verzoekster genoemde "eerste 30 minuten dat zij en haar zoon aanwezig waren op het bureau". Wel heeft hij een verklaring op schrift gesteld over wat zich daarna afspeelde. Ba. gaf tijdens het klachtonderzoek van de politie onder meer het volgende te kennen.

"Naar aanleiding van een mogelijke aanrijding werd mijn hulp gevraagd door Z. voor het bekijken van de mogelijke schade. (...) We zijn met z'n allen naar buiten gegaan. (...) Ik voelde wel de spanning tussen Z. en de inzittenden van de personenauto, maar er is geen onvertogen woord gevallen. Ik heb de schade en beide voertuigen vervolgens bekeken en gemeten en heb geconstateerd dat de schade aan de personenauto niet door de bus veroorzaakt kon zijn. Ik merkte dat de jongen van de personenauto dit niet leuk vond. Ik vond de jongen erg irritant, de wijze waarop hij praatte en met zijn armen bewegingen maakte. Hij wilde hoe dan ook zijn gelijk krijgen. Af en toe werd hij tot bedaren gebracht door zijn moeder. (...) De bestuurder van de bus gedroeg zich netjes. (...) Ik kan me er niets bij voorstellen dat Z. de opmerkingen (...) naar klaagster of haar zoon heeft gemaakt. Z. is een integere man (...). Ik ken hem als iemand die juist heel erg afkeurend is ten aanzien van discriminerende en respectloze opmerkingen. Hij is wel een persoon die zaken duidelijk kan stellen. Ik herken hem dan ook meer in het verhaal dat wordt beschreven door de getuige."

7. Tijdens het klachtonderzoek van de politie heeft de bestuurder van de bus een telefonische verklaring afgelegd. In deze verklaring van 6 april 2004 staat onder meer het volgende vermeld.

"Ik kan mij het voorval nog wel herinneren. Ik bestuurde op 13 januari 2004 mijn witte (...) bestelbus. Op een gegeven moment werd ik door een ander voertuig klemgereden. (...) In de auto zat een man, een vrouw (...). De man zei dat ik tegen zijn auto was aangereden. Ik werd op dat moment beticht van iets dat ik helemaal niet gedaan had. (...) Toen ik thuis was werd ik gebeld door het politiebureau (...). Zij verzochten mij met de bestelbus naar het bureau te komen. Op het bureau waren de vrouw en de man aanwezig die mij hadden klemgereden. Ik werd in eerste instantie aangesproken door één mannelijke politieagent. Samen met hem en de andere partij zijn wij naar buiten gelopen om de schade te bekijken. (...) Op dat moment kwam er een andere politieagent bij. (...) Hij heeft mijn auto en de schade aan de andere auto opgemeten en vertelde dat de schade onmogelijk door mijn voertuig kon zijn veroorzaakt. Ik zag dat de zoon na deze uitspraak boos werd. Hij begon te schreeuwen tegen de politie en tegen mij. Ik kan mij herinneren dat de moeder op een gegeven moment de zoon probeerde te sussen. Ik kan me nog herinneren dat de zoon tegen mij zei: 'Als ik door de politie wordt gezocht dan word ik niet gebeld als bij jou, maar dan halen ze me op'. (...) Ik heb nog tegen de man gezegd dat hij niet zo moest schreeuwen en dat hij, als hij nog steeds vond dat hij gelijk had, de verzekering maar moest inschakelen. Ik zag dat de politie ook een beetje ongeduldig werd. Ik hoorde dat zij telkens probeerden de man tot bedaren te brengen. Ik hoorde de politie ook zeggen dat hij de verzekering moest inschakelen, als hij het niet eens was met deze bemiddeling. Ondanks dat de politie wat ongeduldig begon te worden, hebben ze hen in mijn ogen correct bejegend."

8. In de mutatie, die door betrokken ambtenaren Ba. en Z. is opgemaakt naar aanleiding van de schadevergelijking tussen de twee voertuigen, staat onder meer vermeld dat de zoon van verzoekster zeer recalcitrant bleef volhouden dat de schade overeenkwam, dat hij "plotseling" niet meer wilde meewerken en nare opmerkingen bleef maken naar de politie.

9. In reactie op de verklaringen van de betrokken ambtenaren bracht (de intermediair van) verzoekster onder meer naar voren dat Z. niet goed luisterde en dat om die reden haar zoon hem een aantal maal onderbrak. Voorts gaf zij te kennen dat Ba. niet aanwezig was bij het door haar bedoelde gesprek met Z. en deze verklaring dan ook niet relevant is voor de klacht. Tenslotte merkte verzoekster op dat zij zich niet dwingend had opgesteld. Haar zoon was echter door het incident en de lange wachttijd al geïrriteerd en dit werd door de behandeling van Z. met zijn opmerkingen "met jou praat ik niet", "moederskindje", "kan je niets zonder je moeder, moet je je moeder overal mee naar toe nemen", alleen maar versterkt, aldus verzoekster. Verzoekster ontkent niet dat haar zoon zich temperamentvol gedroeg, echter haar pogingen om het gesprek goed te laten verlopen werden steeds genegeerd. Hierbij zijn volgens verzoekster wel degelijk, zowel tegen haar als haar zoon, beledigende zinsneden gebruikt. Z. hield verzoekster steeds buiten het gesprek, waardoor bij haar het idee ontstond dat Z. de zaak opzettelijk op de spits dreef.

10. Tegenover de Nationale ombudsman verklaarde Z. dat hij de bewuste dag, ondanks het weinige personeel, veel tijd voor de zaak had uitgetrokken. Z. had zich als wachtcommandant persoonlijk met de zaak bemoeid. Zo had hij de bestuurder van de bus gebeld met het verzoek naar het bureau te komen. Z. herinnerde zich dat - toen bleek dat de schade van de voertuigen niet overeenkwam - de zoon van verzoekster boos en onredelijk werd. "Maar ach, dat ben ik wel gewend, dat is mijn werk", aldus Z. De in de klachtformulering opgenomen opmerkingen herinnerde Z. zich niet, maar discriminerende opmerkingen had hij zeker niet gemaakt.

Beoordeling

11. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit vereiste brengt onder meer mee dat een politieambtenaar ongepaste opmerkingen achterwege dient te laten.

12. Vooropgesteld wordt dat - hoewel de klacht zich volgens verzoekster beperkt tot slechts een gedeelte van het gesprek dat door haar en haar zoon is gevoerd met betrokken ambtenaar Z. ("de eerste 30 minuten") - verzoeksters klacht moet worden beoordeeld in de gehele context van het incident. Om een goed beeld te krijgen van de wijze waarop Z. zich tegenover verzoekster en haar zoon heeft opgesteld, acht de Nationale ombudsman ook de verklaringen van de overige betrokkenen van belang.

13. Op grond van die verklaringen is voldoende aannemelijk geworden dat de zoon van verzoekster al geïrriteerd was voor aanvang van het gesprek met Z. en voorts kan uit de verklaringen worden opgemaakt dat de houding van de zoon van verzoekster ten opzichte van de politie van begin af aan dwingend was. Zo heeft hij de baliemedewerkster te kennen gegeven dat hij ondanks dat hij nog niet aan de beurt was, wilde worden geholpen (zie hierboven, onder I.1.2.) en was hij, toen het door hem doorgegeven kenteken niet juist bleek te zijn, van mening dat de politie dan maar naar de auto moest gaan (zie hierboven, onder I.2.1.). Ook heeft T. aangegeven dat telkens als Z. iets probeerde uit te leggen, de zoon en de moeder tegen elkaar begonnen te praten, dan wel door het verhaal van Z. begonnen te praten (zie hierboven, onder I.5.).

14. Anderzijds kan uit de verklaringen worden opgemaakt dat Z. zich ten opzichte van de zoon van verzoekster enigszins autoritair heeft opgesteld. Zo heeft Z. zelf verklaard dat hij zich kon voorstellen dat, op het moment dat beide personen erg belerend en dwingend werden, hij wat autoritair is geworden (zie hierboven, onder I.4.1.). Bovendien blijkt uit de verklaringen van de overige betrokkenen dat Z. een persoon is die de zaken duidelijk kan stellen.

15. Gelet op de geprikkelde en dwingende houding van de zoon acht de Nationale ombudsman het op zichzelf voorstelbaar dat Z. zijn autoriteit heeft aangewend om tot een indamming van het gebleken veeleisende gedrag van de zoon van verzoekster te komen.

Het zou niet zijn juist als Z. zich daarbij onrespectvol zou hebben gedragen jegens verzoeksters zoon, zoals door verzoekster is gesteld. De vraag rijst aldus of hiervan in dit geval sprake is geweest.

Ten aanzien hiervan overweegt de Nationale ombudsman het volgende.

16. Ter onderbouwing van haar stelling wees verzoekster op de verklaring van V., die getuige was van een deel van het gesprek dat plaatsvond tussen verzoekster, haar zoon en Z. Getuige V. was van mening dat Z. zich "uitermate onbeleefd" had opgesteld. Uit de verklaring van V. komt naar voren, dat hij vond dat Z. op een onvriendelijke manier had gesproken met de zoon van verzoekster. Zo had Z. volgens V. tegen verzoeksters zoon gezegd "en wat heb jij dan gedaan?" en "die taal die jij gebruikt, accepteer ik niet" (zie hiervoor, onder I.3.).

17. De Nationale ombudsman ziet in de verklaring van V. een bevestiging van het feit dat Z. zich autoritair heeft opgesteld. Onrespectvolle uitlatingen, zoals door verzoekster gesteld, worden hiermee niet aangetoond. De opmerkingen zoals aangegeven door V. kunnen veeleer worden gezien in de context van wat baliemedewerkster T. of Z. zelf heeft aangegeven.

18. Ook de verklaringen van Ba. en de bestuurder over de houding van Z. ten opzichte van verzoekster en haar zoon in de periode dat ze buiten de schade bekeken bevestigen de veronderstelling dat sprake was van een autoritaire, maar niet van een onrespectvolle houding. Zo heeft Ba. verklaard dat hij weliswaar de spanning voelde tussen betrokkenen, maar dat er geen onvertogen woord was gevallen en dat hij zich eerder herkent in het verhaal van getuige V. dan van verzoekster (zie hierboven, onder I.6.). De bestuurder van de bus heeft verklaard dat, ondanks dat de politie ongeduldig begon te worden, ze verzoekster en haar zoon correct heeft bejegend (zie hierboven, onder I.7.).

19. Daar komt bij, dat uit de het onderzoek naar voren is gekomen dat Z. zich zeer hulpvaardig heeft opgesteld. Z. heeft ten behoeve van verzoekster en haar zoon direct actie ondernomen. Ondanks dat er sprake was van een personele onderbezetting, heeft Z. de wederpartij uitgenodigd op het politiebureau te komen om terstond de schade te onderzoeken. Het is dan ook op grond hiervan niet aannemelijk dat Z. zich onrespectvol zou hebben opgesteld, dan wel de zaak "opzettelijk op de spits dreef", zoals door verzoekster is aangegeven (zie hierboven, onder I.9.).

20. Ook hecht de Nationale ombudsman waarde aan het feit dat Ba. zijn collega Z. beschrijft als een integere man en aangeeft dat hij Z. kent als iemand die juist erg afkeurend is ten aanzien van discriminerende en respectloze opmerkingen.

21. Al deze feiten en omstandigheden overziend is de Nationale ombudsman van oordeel dat, voor zover Z. zich autoritair heeft opgesteld, dit aan het gedrag van verzoeksters zoon

is te wijten en acht hij het niet aannemelijk dat Z. zich onrespectvol heeft opgesteld ten opzichte van verzoekster dan wel verzoeksters zoon.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook behoorlijk.

22. Wel kan uit de verklaring van getuige V. worden opgemaakt, dat Z. verzoeksters zoon heeft getutoyeerd. Ervan uitgaande dat hij heeft getutoyeerd, acht de Nationale ombudsman dit (op zichzelf staande feit) niet in overeenstemming met wat van een professioneel politieambtenaar mag worden verwacht. Het vereiste van correcte bejegening brengt met zich mee dat een politieambtenaar de burger met 'u' aanspreekt, ook wanneer een politieambtenaar door het gedrag van een burger geïrriteerd is.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de wijze van klachtbehandeling

Bevindingen

1. Daarnaast klaagt verzoekster over de wijze waarop de korpsbeheerder haar klacht van 11 februari 2004 heeft behandeld. Verzoekster klaagt er met name over dat de behandelingstermijn van de klacht ruimschoots is overschreden, dat zij slechts één keer (per brief van 1 april 2004) op de hoogte is gesteld van de vertraging in het onderzoek en dat haar klacht in eerste instantie is doorgezonden naar de klachtbemiddelaar, terwijl zij uitdrukkelijk schriftelijk had aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling.

2. In haar klachtbrief van 11 februari 2004 gericht aan de klachtencommissie, gaf verzoekster (via haar intermediair) onder meer te kennen, gelet op de emotionele gevolgen die het incident had veroorzaakt, niet te voelen voor bemiddeling door de klachtencoördinator van de politie. Op 16 februari 2004 ontving verzoekster schriftelijk bericht van de klachtencommissie dat haar klacht was ontvangen en ter bemiddeling was doorgestuurd naar de klachtencoördinator van de politie. Op 19 maart 2004 liet de intermediair van verzoekster de klachtencommissie telefonisch weten geen prijs te stellen op bemiddeling. Hierop heeft de klachtencommissie de politie bij brief van 29 maart 2004 verzocht de klacht te onderzoeken. Bij brief van 1 april 2004 liet de politie onder meer weten dat zij een uitstel van de afrondingstermijn had gevraagd, welke was gesteld op 27 april 2004. Bij brief van 4 augustus 2004 liet de klachtencommissie verzoekster onder meer weten op 24 mei 2004 de rapportage van de politie te hebben ontvangen. Ook werd verzoekster in staat gesteld op de verklaringen van de betrokken ambtenaren te reageren. Hieraan voldeed verzoekster bij brief van 17 augustus 2004. Bij brief van 18 november 2004 ontving verzoekster het oordeel van de korpsbeheerder en een afschrift van het op 29 september 2004 door de klachtencommissie uitgebrachte advies.

3. De korpsbeheerder acht de klacht met betrekking tot de behandelingstermijn van de klacht en de informatieverstrekking gegrond. De korpsbeheerder gaf aan dat het klachtonderzoek zijns inziens te lang heeft geduurd en dat verzoekster onvoldoende op de hoogte is gesteld van de vertraging in het onderzoek.

4. Met betrekking tot de doorverwijzing van de klacht aan een klachtbemiddelaar acht de korpsbeheerder de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder gaf te kennen dat alle klachten die bij de klachtencommissie binnenkomen in beginsel voor bemiddeling worden uitgezet bij de politie. Indien een klachtbemiddelaar constateert dat een klacht niet geschikt is voor bemiddeling, zal hij of zij overgaan tot een formele behandeling. In dit licht bezien, acht de korpsbeheerder het niet onbehoorlijk dat de klachtencommissie de klacht voor bemiddeling heeft uitgezet. Ook gaf de korpsbeheerder te kennen dat hij met instemming had geconstateerd dat de klachtencommissie, na het gesprek met verzoeksters intermediair op 19 maart 2004, de politie heeft geïnformeerd over het gegeven dat verzoekster geen prijs stelde op bemiddeling en de politie daarbij verzocht de klacht formeel te behandelen.

5.1. In reactie op bovenstaand standpunt van de korpsbeheerder, wees verzoekster op de folder "klachtafhandeling" van de politie Amsterdam-Amstelland. Hierin staat onder meer het volgende vermeld.

"Soms biedt bemiddeling door een klachtbemiddelaar geen uitkomst. In de volgende gevallen behandelt de onafhankelijke Commissie voor de politiekachten uw klacht:

- u geeft gemotiveerd aan bezwaar te hebben tegen bemiddeling door de politie."

5.2. Volgens verzoekster heeft zij dit bij brief van 11 februari 2004 gedaan en is haar klacht daarom ten onrechte niet gegrond verklaard.

Beoordeling

Ten aanzien van de informatieverstrekking

6. 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.

7. Op grond van artikel 8 van de klachtenregeling van de politie Amsterdam-Amstelland (zie Achtergrond) dient een klager informatie te ontvangen over de voortgang van de klachtbehandeling.

8. Uit de stukken is naar voren gekomen dat verzoekster, behalve op 1 april 2004 te zijn geïnformeerd over de geplande afrondingsdatum (van 27 april 2004) van het politierapport, niet op de hoogte is gesteld van het (verdere) verloop van de procedure, terwijl de behandeling van de klacht uiteindelijk tot 18 november 2004 heeft geduurd.

9. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de korpsbeheerder hiermee heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de behandelingstermijn

10. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

11. Op grond van de termijnen, zoals die in de klachtenregeling van de politie Amsterdam-Amstelland zijn neergelegd, had de korpsbeheerder binnen tien weken na 16 januari 2004 de klacht van verzoekster moeten afhandelen (zie Achtergrond). Dat houdt in dat de korpsbeheerder op of rond 27 april 2004 zijn oordeel over de klacht had moeten geven.

12. Verzoekster ontving echter bij brief van 18 november 2004 het oordeel van de korpsbeheerder op de klacht. Gelet hierop is tevens komen vast te staan dat de genoemde termijn - waarbinnen het beklag dient te zijn afgehandeld - ruimschoots is overschreden.

13. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de korpsbeheerder, door in dit geval ruim tien maanden over de behandeling van de klacht te doen, in strijd met het vereiste van voortvarendheid heeft gehandeld.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Ten aanzien van de doorzending van de klacht naar een bemiddelaar

14. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

15. De folder "klachtafhandeling" van de politie Amsterdam-Amstelland, geeft een opsomming van de gevallen waarin de klacht niet door een klachtbemiddelaar, maar door de klachtencommissie wordt behandeld. Eén van de genoemde gevallen is de situatie waarin iemand gemotiveerd aangeeft bezwaar te hebben tegen bemiddeling door de politie (zie hierboven, onder 5.1.).

16. Uit onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekster gemotiveerd heeft aangegeven niets te voelen voor bemiddeling. Desondanks heeft de klachtencommissie, de klacht ter bemiddeling uitgezet bij de klachtencoördinator van de politie (zie hierboven, onder II.2.).

De Nationale ombudsman is van oordeel dat verzoekster er gelet op de hierboven genoemde tekst van de folder redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat haar klacht, na haar gemotiveerde verzoek hiertoe, niet voor bemiddeling zou worden uitgezet. Door dit wel te

doen heeft de korpsbeheerder gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het advies van de klachtencommissie

Bevindingen

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat de korpsbeheerder het advies van de klachtencommissie heeft gevolgd (en haar klacht op basis van dit advies niet gegrond heeft geacht), terwijl de klachtencommissie in haar advies niet op alle klachtonderdelen heeft gereageerd, met name niet op klachten over de gedane uitlatingen en voorts de verklaring van de getuige naast zich heeft neergelegd.

2. De korpsbeheerder acht de klacht met betrekking tot het niet reageren op alle klachtonderdelen niet gegrond. De korpsbeheerder gaf te kennen dat de klachtencommissie tijdens haar onderzoek in beginsel van alle stukken kennis heeft genomen en vervolgens heeft geprobeerd over de essentie van de klacht te adviseren. Hierin kon de korpsbeheerder zich vinden.

3. Ook de klacht over het gebruik van de verklaring van getuige V. acht de korpsbeheerder niet gegrond. De korpsbeheerder gaf onder meer te kennen dat hij kennis heeft genomen van alle stukken in het dossier en daarmee ook van de verklaring van de getuige. Omdat de getuige slechts een korte periode getuige van het voorval is geweest en er meerdere onafhankelijk van elkaar afgelegde verklaringen zijn, heeft de korpsbeheerder de verklaring wel meegewogen in de vaststelling van de feiten, maar heeft de verklaring er niet toe geleid dat de korpsbeheerder de (gehele) verklaring van verzoekster heeft gevolgd, aldus de korpsbeheerder.

4. In het advies van de klachtencommissie staat met betrekking tot getuige V. het volgende vermeld.

"Klaagster heeft een verklaring van een in het politiebureau aanwezige getuige, die haar klacht ondersteunt, bijgevoegd. Naar zijn oordeel hebben klaagster en haar zoon zich niet agressief of onbeleefd gedragen. Hij is van oordeel dat de politieambtenaar zich onbeleefd opstelde en op een onvriendelijke manier met de zoon van klaagster sprak."

Beoordeling

Ten aanzien van het niet reageren op alle klachtonderdelen

5. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat een

bestuursorgaan op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

6. Vast staat dat de klachtencommissie heeft gekozen voor een klacht in algemene bewoordingen. Zo heeft de klachtencommissie niet alle door verzoekster beklagde uitlatingen individueel beoordeeld, maar de klacht teruggebracht onder de noemer "bejegening". De klachtencommissie heeft zich vervolgens op de beoordeling van de bejegening geconcentreerd. Deze wijze van handelen is, gelet op de feiten en omstandigheden van het geval, niet in strijd met het motiveringsvereiste. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de korpsbeheerder, door in dit geval het advies van de klachtencommissie over te nemen, niet in strijd met het motiveringsvereiste heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook behoorlijk.

Ten aanzien van het naast zich neerleggen van de verklaring van de getuige

7. Zoals hierboven is aangegeven houdt het motiveringsvereiste in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. De motiveringsplicht brengt mee dat een bestuursorgaan haar besluit op een verzoek volledig motiveert. Dit houdt in dat zij op alle argumenten die bij het besluit een rol kunnen spelen moet ingaan.

8. Vast staat dat de klachtencommissie de getuigenverklaring van V. heeft betrokken in haar advies aan de korpsbeheerder (zie hierboven onder III.4).

9. Ook staat vast dat de klachtencommissie in haar advies niet meer expliciet is teruggekomen op deze verklaring.

10. Uit het advies is op te maken dat de klachtencommissie is begonnen met een beschrijving van hetgeen verzoekster en V. naar voren hebben gebracht en onder het kopje "feiten" heeft vermeld wat de overige betrokkenen en Z. naar voren hebben gebracht. Vervolgens heeft de klachtencommissie een conclusie getrokken.

11. Hoewel de klachtencommissie niet expliciet is terug gekomen op hetgeen de getuige heeft aangevoerd is zij wel op alle argumenten die bij het besluit een rol kunnen spelen ingegaan.

12. Dit overziend heeft de klachtencommissie recht gedaan aan het motiveringsvereiste. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de korpsbeheerder, door het advies van de klachtencommissie over te nemen, overeenkomstig het motiveringsvereiste heeft gehandeld.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

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

niet gegrond ten aanzien van:

- de bejegening.

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

gegrond ten aanzien van:

- het tutoyeren, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- de informatieverstrekking, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de behandelingstermijn, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- de doorzending van de klacht naar een bemiddelaar, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- het niet reageren op alle klachtonderdelen;
- het naast zich neerleggen van de verklaring van de getuige.

Onderzoek

Op 27 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Zaandam, ingediend door Bureau Discriminatiezaken te Zaandam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam.

Naar deze gedragingen, waarbij de klacht over het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, 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. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Amsterdam 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 betrokkenen 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. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. Tevens gaf noch de korpsbeheerder noch de betrokken ambtenaar binnen de gestelde termijn een reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Verzoekschrift van 24 december 2004, met bijlagen, waaronder een brief van (de intermediair van) verzoekster aan de klachtencommissie van 11 februari 2004, een schriftelijke verklaring van getuige V. van 10 februari 2004, een brief van de klachtencommissie aan (de intermediair van) verzoekster van 16 februari 2004, een brief van de klachtencommissie aan (de intermediair van) verzoekster van 29 maart 2004, een brief van de politie aan (de intermediair van) verzoekster van 1 april 2004, een brief van de klachtencommissie aan (de intermediair van) verzoekster van 4 augustus 2004, een rapportage van de politie van 22 april 2004 (met als bijlagen onder meer een verklaring van betrokken ambtenaar T. van 6 april 2004, een verklaring van betrokken ambtenaar Z. van 13 april 2004 en verklaring van betrokken ambtenaar Ba. van 21 april 2004), een brief van (de intermediair van) verzoekster aan de klachtencommissie van 17 augustus 2004, een brief van de korpsbeheerder aan (de intermediair van) verzoekster van 18 november 2004 en het advies van de klachtencommissie van 29 september 2004.

Klachtdossier van de politie, met bijlagen, zoals onder meer een mutatie van de gebeurtenis op 13 januari 2004, opgemaakt door betrokken ambtenaren Z. en Ba.

Standpunt korpsbeheerder bij brief van 16 maart 2004.

Reactie (van de intermediair) van verzoekster bij brief van 2 mei 2005.

Folder "klachtafhandeling" van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland.

Notitie van een telefoongesprek dat op 2 augustus 2005 is gevoerd tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en betrokken ambtenaar Z.

Nadere telefonische informatie van de klachtencommissie op 2 september 2005.

Bevindingen

Zie onder beoordeling.

Achtergrond

Klachtenregeling regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland

Artikel 8, eerste lid:

"De klager en de ambtenaar op wie de klacht betrekking heeft ontvangen zo spoedig mogelijk nadat de klacht is ingediend, informatie over de procedure. (...) Tevens ontvangen zij informatie over de voortgang van de klachtbehandeling."

Artikel 9, tweede lid:

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

Artikel 32, tweede lid:

"Indien een bemiddelingspoging achterwege blijft, onderzoekt de klachtbemiddelaar, die nu als rapporteur optreedt, de klacht. Hij maakt rapport op van zijn bevindingen. (...)"

Artikel 34, eerste lid:

"Indien de commissie tot het oordeel komt dat zij op grond van de verstrekte gegevens geen redelijk gefundeerd advies kan geven, kan zij de politie of klager om aanvullende informatie verzoeken. Zo nodig kan zij een eigen onderzoek instellen."