



# Rapport

**Datum: 8 juni 1999**

**Rapportnummer: 1999/254**

## Klacht

Op 14 december 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Groningen, met een klacht over een gedraging van het Landelijk Selectie Centrum Politie te Apeldoorn. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt erover dat het Landelijk Selectie Centrum Politie (LSCP) te Apeldoorn tijdens haar sollicitatieprocedure bij het regionale politiekorps Groningen niet zorgvuldig heeft gehandeld. Ze klaagt er op dit punt met name over dat het LSCP:

- zodanig heeft gehandeld dat de uitnodigingen voor de eerste fase van de selectieprocedure op 18 augustus en op 21 september 1998 niet tijdig op haar adres zijn aangekomen; - pas op 10 november 1998 telefonisch haar adres heeft geverifieerd. Verder klaagt verzoekster over de wijze waarop het LSCP haar klacht van 13 november 1998 bij brief van 23 november 1998 heeft behandeld. Ze klaagt er op dit punt over dat het LSCP:
- in de antwoordbrief stelt dat verzoekster al op voorhand heeft geconcludeerd dat het LSCP niet beschikt over haar juiste adres; - tijdens de klachtbehandeling niet heeft getracht te achterhalen om welke reden de uitnodigingen niet op haar adres zijn aangekomen.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut (LSOP) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen het LSOP en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het LSOP een specifieke vraag gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster en het LSOP deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. In juni 1998 solliciteerde verzoekster naar de functie van politieambtenaar bij het regionale politiekorps Groningen. Bij brief van 27 augustus 1998 liet dit korps verzoekster weten dat het haar gegevens had doorgestuurd naar het LSCP, dat haar zou uitnodigen voor de onderzoeken met betrekking tot de sollicitatieprocedure.

2. Bij brief van 13 november 1998 diende verzoekster een klacht in bij het LSCP te Apeldoorn. De klacht hield onder meer het volgende in:

"Na het bericht van 27 augustus wacht ik gespannen op bericht vanuit Apeldoorn. Dit bericht blijft echter uit, en eind september had ik nog niets gehoord. Vervolgens neem ik begin oktober contact op met de regio Groningen met de vraag of het bericht vanuit Apeldoorn nog lang op zich laat wachten. Regio Groningen vertelt mij dat er zich veel belangstellenden hadden aangemeld voor de functie en dat daarom alles wat langzaam verliep. Apeldoorn deed haar uiterste best om alles zo snel mogelijk af te ronden en ik moest toch nog maar even geduld hebben. Gelukkig heb ik geduld genoeg voor twee maar ik kan u wel zeggen dat mijn geduld een beetje aan het opraken was. Helemaal omdat ik ook inmiddels had vernomen dat Groningen net haar eerstvolgende opleiding zou beginnen in maart 1999. Als ik, na de selectieprocedure positief te hebben afgerond, aan deze opleiding zou deelnemen dan zou dat maar liefst negen maanden na mijn sollicitatie zijn. En dat terwijl regio Groningen mij verzekerde dat ik, na te zijn goedgekeurd, wel in aanmerking zou komen voor de opleiding die startte in oktober of november van dit jaar. Ondanks alles wacht ik rustig af. Totdat ik op 10 november j.l. een telefoontje krijg van het LSCP uit Amsterdam (vestiging van het LSCP te Apeldoorn; N.o.). Een mevrouw vraagt mij of zij wel over mijn juiste adres beschikt. Zij leest mij het adres voor wat zij van mij had en het klopte als een bus. De reden waarom zij mij om deze bevestiging vroeg was dat er reeds tweemaal, namelijk op 18 augustus en op 21 september, een uitnodiging van het LSCP naar mij was toegestuurd. Althans, dat was de bedoeling; die uitnodigingen heb ik nooit ontvangen. Dat klopte ook wel volgens die mevrouw want de uitnodigingen waren verstuurd naar een verkeerd adres, en de ontvanger had ze weer netjes geretourneerd. U kunt zich misschien wel voorstellen dat ik na dit telefoontje wel even genoeg stof tot nadenken had. Al dat lange wachten was helemaal niet nodig geweest als diegene, die verantwoordelijk kan worden gehouden voor deze grote fout, de moeite had genomen om, na het terugsturen van de eerste uitnodiging, achter het juiste adres te komen. Regio Groningen beschikt zeer zeker over mijn juiste adres en het LSCP, wat inmiddels verhuisd is naar Amsterdam ook, zoals bleek uit het telefoontje van 10 november j.l. Het is voor mij dan ook moeilijk voor te stellen waar de fout uiteindelijk gemaakt is, maar ik zou u toch dringend willen verzoeken dat tot op de bodem uit te gaan zoeken. (...) Wie dan ook de fout heeft gemaakt, of dit nu de regio Groningen is, het LSCP in Apeldoorn, het LSCP in Amsterdam of wie dan ook, één ding is duidelijk: door deze fout heb ik aardig wat inkomen misgelopen. Ik vraag u daarom nogmaals vriendelijk doch dringend uit te willen zoeken wie er verantwoordelijk is voor de problemen die ik nu heb. En ik zou graag zien dat ik, als eenmaal is uitgezocht waar de fout zit, in alle redelijkheid met de verantwoordelijke kan overleggen over een schadeloosstelling. De reden waarom ik juist u aanschrijf ligt niet in het feit dat ik u bij voorbaat voor verantwoordelijk houd. Het ligt alleen aan het feit dat ik zeker weet dat zowel regio Groningen als het LSCP te Amsterdam wel over mijn juiste adres beschikken. Ik hoop van harte dat u deze brief zo spoedig mogelijk wil behandelen en mij snel uitsluitel kan geven over deze kwestie. Ik dank u hiervoor alvast hartelijk en ik wacht uw reactie in spanning af."

3. Het LSCP te Apeldoorn reageerde bij brief van 23 november 1998 onder meer als volgt op de klacht van verzoekster:

"U geeft in uw schrijven aan dat u reeds tweemaal bent uitgenodigd voor de eerste fase van de selectieprocedure t.w. op 18 augustus en op 21 september. Beide uitnodigingen hebben u, naar uw eigen zeggen, echter niet bereikt. (...) U stelt in uw schrijven dat u ons verantwoordelijk houdt voor de gang van zaken aangezien zowel het korps Groningen als het LSCP - locatie Amsterdam - over het juiste adres beschikt. U trekt hieruit de conclusie dat het LSCP te Apeldoorn over een onjuist adres beschikt. (...) Uw conclusie dat het LSCP te Apeldoorn over een ander adres zou beschikken is niet juist. Het LSCP heeft van meet af aan over het juiste adres beschikt. Dit adres is ook doorgestuurd naar Amsterdam. Het telefoontje dat u kreeg vanuit Amsterdam was ter meerdere controle en verificatie of het adres wel klopte aangezien de eerdere uitnodigingen niet zijn aangekomen. Het LSCP kan in deze niets verweten worden."

#### **B. STANDPUNT VERZOEKSTER**

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder

### **Klacht**

#### **C. STANDPUNT LSOP**

Het LSOP reageerde onder meer als volgt op de klacht van verzoekster:

"(Verzoekster; N.o.) is de eerste maal uitgenodigd voor de eerste fase van de selectieprocedure op 18 augustus 1998. Het LSCP te Apeldoorn heeft haar op 24 juli 1998 de uitnodiging toegezonden. Deze uitnodiging heeft (verzoekster; N.o.) echter, naar eigen zeggen, nooit op haar adres ontvangen. Het is voor ons onduidelijk waarom de betreffende brief niet is aangekomen. Het LSCP te Apeldoorn en locatie Amsterdam hebben namelijk van meet af aan over het juiste adres beschikt. Op 8 september 1998 is (verzoekster; N.o.) voor de tweede maal uitgenodigd door het LSCP te Amsterdam voor de eerste fase van de selectieprocedure op 21 september 1998. Deze uitnodiging heeft haar niet bereikt. Dit klopte ook wel, daar uit recent onderzoek is gebleken dat de uitnodiging van (verzoekster; N.o.) per ongeluk is verstuurd in de envelop van een andere kandidaat en de betreffende ontvanger heeft de brief aan het LSCP te Amsterdam geretourneerd. Er is geen rechtstreekse verantwoordelijke aan te wijzen, daar een gehele afdeling hiervoor verantwoordelijk is. Ter adstructie het LSCP verzorgt op jaarbasis meer dan 25.000 uitnodigingen. Ter meerdere controle en verificatie of het adres wel klopte, aangezien wij niets van (verzoekster; N.o.) hadden vernomen, heeft het LSCP te Amsterdam op 10 november 1998 contact met haar opgenomen. Het is een gangbaar verschijnsel dat kandidaten niet altijd gehoor geven aan onze oproepen, vandaar dat wij uit zorgvuldigheid de kandidaat na verloop van tijd opbellen om te controleren of het adres wel klopt. Het adres van (verzoekster; N.o.) kwam inderdaad overeen met onze gegevens. (...) Het is duidelijk dat bij de uitnodiging in ieder geval een keer een vergissing bij de verzending heeft plaatsgevonden. Los daarvan is mijns inziens ook duidelijk dat er een optimale

inspanning is gepleegd om (verzoekster; N.o.) in de procedure op te nemen. Wat betreft de wijze waarop het LSCP de klacht van (verzoekster; N.o.) van 13 november 1998 heeft behandeld het volgende. (Verzoekster; N.o.) stelt in haar schrijven wel degelijk dat zij van mening is dat het LSCP niet over het juiste adres heeft beschikt, daar zij in haar brief aangeeft dat zij zeker weet dat zowel regio Groningen als het LSCP te Amsterdam over haar juiste adres beschikken. Dan blijft er logischerwijs nog maar één organisatie over die niet over het juiste adres zou kunnen beschikken t.w. het LSCP te Apeldoorn. Zoals gebleken uit het voorgaande heeft zowel het LSCP te Apeldoorn als locatie Amsterdam van meet af aan over het juiste adres beschikt."

#### **D. REACTIE VERZOEKSTER**

Verzoekster reageerde hierop onder meer als volgt:

"Ik moet u zeggen dat ik na het lezen van de brief van het LSCP om een aantal redenen nog verontwaardigder ben geworden dan ik al was. Uit het eerste gemarkeerde stukje van deze brief, blijken namelijk twee dingen. Allereerst dat het LSCP erachter is gekomen wat er met mijn uitnodigingen is gebeurd. De uitnodiging van 8-9-98 is in een verkeerde envelop verstuurd. Dit wist het LSCP te Amsterdam mij al op 10-10-98 te melden. En nu moet ik aannemen dat Apeldoorn dit pas wist eind februari begin maart '99. Of ik kan natuurlijk denken dat Apeldoorn mij nu pas, nadat ú daarom heeft gevraagd, antwoord heeft willen geven op de vraag wat er met mijn uitnodigingen is gebeurd. Vooral dat laatste vind ik nogal kwalijk te noemen en ik moet u zeggen dat ik het niet geheel voor onmogelijk houd. Helemaal ook gezien het feit dat blijkt uit de eerste regel van de derde alinea dat Apeldoorn Amsterdam heeft verzocht mijn adres te checken. En nu kan ik niet geloven dat Apeldoorn van alles niets wist aangezien ze in overleg hebben besloten mijn adres te controleren op een moment dat Amsterdam de uitnodiging al geretourneerd had gekregen. In het eerste gemarkeerde stukje staat bovendien dat er niemand verantwoordelijk kan worden gehouden voor het feit dat tenminste één uitnodiging verkeerd is verstuurd daar iedereen op een afdeling verantwoording draagt. Ik vind dit nogal een gemakkelijke manier om er vanaf te komen. Ik kan me niet voorstellen dat er bij het LSCP een afdeling is waar niemand de uiteindelijke verantwoording heeft. Ik weet dat de uitnodigingen worden verstuurd door de afdeling administratie van het LSCP en nogmaals kan ik niet geloven dat deze afdeling niemand aan het hoofd heeft staan. In het tweede gemarkeerde stukje staat dat het LSCP alle mogelijke moeite heeft gedaan mij in de procedure op te nemen. Ik ben het daarmee absoluut niet eens! Op 24-07-98 wordt mij de eerste uitnodiging toegestuurd die ik nooit heb gekregen. Ik krijg helemaal geen telefoontje van het LSCP om het een en ander te checken. In plaats daarvan stuurt het LSCP mij ander halve maand later op 8-9-98 een tweede uitnodiging die ik ook nooit heb ontvangen. Dan komen beide locaties op 10 november tot het briljante idee om misschien toch maar contact met mij op te nemen. Dat is bijna twee maanden na het versturen van de eerste uitnodiging. Waarom hebben zij niet eerder contact met mij opgenomen? Het is toch dubbel zo vreemd dat iemand niet reageert terwijl je zeker weet dat de uitnodiging naar het juiste adres is verstuurd? Het spijt mij dan ook zeer te moeten zeggen dat ik weinig bespeur van 'optimale inspanningen'. In het laatste gemarkeerde stukje beweert het LSCP geheel

onterecht weer eens dat ik hun vanaf het begin verantwoordelijk heb gehouden maar dit is geheel onjuist en ik begin mij hieraan ook werkelijk te ergeren. (...) Wat mij verder opviel was dat het LSCP in de eerste alinea stelt dat de eerste uitnodiging is verstuurd door Apeldoorn en dat men niet weet waarom die niet is aangekomen. Aan het adres kon het niet liggen want die klopte. Wat is er dan met die uitnodiging gebeurd? Ik heb hem niet gekregen, hij is ook niet geretourneerd maar wat dan wel? Op enveloppen van de politie staat de afzender, mocht die envelop om wat voor duistere redenen niet zijn aangekomen, dan krijgt de afzender hem altijd terug. Wat verder vreemd is, is dat Apeldoorn zegt dat alleen de tweede uitnodiging verkeerd is verstuurd en dat de mevrouw van het telefoontje uit Amsterdam mij vertelde dat beide uitnodigingen verkeerd waren verstuurd."

## Beoordeling

### I. ALGEMEEN

1. In juni 1998 heeft verzoekster gesolliciteerd naar de functie van politieambtenaar bij het regionale politiekorps Groningen. Bij brief van 27 augustus 1998 heeft dit korps verzoekster laten weten dat het haar gegevens had doorgestuurd naar het Landelijk Selectie Centrum Politie (LSCP), dat haar zou uitnodigen voor de onderzoeken met betrekking tot de sollicitatieprocedure.

2. Verzoekster klaagt erover dat het LSCP te Apeldoorn tijdens haar sollicitatieprocedure bij het regionale politiekorps Groningen niet zorgvuldig heeft gehandeld. Verder klaagt verzoekster over de wijze waarop het LSCP haar klacht van 13 november 1998 bij brief van 23 november 1998 heeft behandeld. **II. TEN AANZIEN VAN DE UITNODIGINGEN**

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het LSCP zodanig heeft gehandeld dat de uitnodigingen voor de eerste fase van de selectieprocedure op 18 augustus en op 21 september 1998 niet tijdig op haar adres zijn aangekomen, en dat het LSCP pas op 10 november 1998 telefonisch haar adres heeft geverifieerd. Verzoekster stelt dat haar in het telefoongesprek van 10 november 1998 was meegedeeld dat beide aan haar geadresseerde uitnodigingen aan het LSCP waren geretourneerd door een andere ontvanger.

2. Bij brief van 23 november 1998 deelde het LSCP verzoekster het volgende mee. Het LSCP, vestiging Amsterdam, had haar op 10 november 1998 gebeld om haar adres te controleren, aangezien de uitnodigingen niet op haar adres waren aangekomen. Uit dit telefoongesprek was gebleken dat het LSCP vanaf het begin van de sollicitatieprocedure over haar juiste adres had beschikt. Het LSCP kon om die reden niets worden verweten.

3. Het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut (LSOP) deelde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat het LSCP de uitnodiging voor 18 augustus op 24 juli 1998 naar het juiste adres had gestuurd. Voor het LSOP is het dan ook onduidelijk waarom deze uitnodiging nooit op het adres van verzoekster is ontvangen. Verder deelde het LSOP mee dat het juist was dat verzoekster de uitnodiging voor 21 september 1998 niet had

ontvangen. Deze uitnodiging was op 8 september 1998 per ongeluk verstuurd in een envelop van een andere kandidaat. Deze kandidaat had de brief aan het LSCP geretourneerd. Omdat het LSCP niets had vernomen van verzoekster, had het LSCP, vestiging Amsterdam, op 10 november 1998 contact opgenomen met verzoekster om te controleren of het adres juist was.

4. Vast staat dat de uitnodiging voor 21 september 1998 niet op het juiste adres van verzoekster is aangekomen, en door een andere kandidaat aan het LSCP is geretourneerd. Gelet op de brief van het LSCP van 23 november 1998 is voorts aannemelijk dat ook de uitnodiging voor 18 augustus 1998 door een ander dan verzoekster aan het LSCP is geretourneerd. In deze brief is immers vermeld dat verzoekster op 10 november 1998 door het LSCP was opgebeld, omdat de uitnodigingen niet op haar adres waren aangekomen.

5. Nu niet is gebleken dat de aan het LSCP geretourneerde uitnodigingen opnieuw aan verzoekster zijn gestuurd, en het LSCP pas op 10 november 1998 telefonisch contact met haar heeft opgenomen om haar adres te controleren, is het aan het LSCP te wijten dat verzoekster de uitnodigingen voor de eerste fase van de selectieprocedure niet tijdig heeft ontvangen. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk. **III. TEN AANZIEN VAN**

### **DE KLACHTBEHANDELING**

1.1. Verzoekster klaagt er verder over dat het LSCP in de antwoordbrief van 23 november 1998 stelt dat verzoekster in haar klachtbrief van 13 november 1998 al op voorhand heeft geconcludeerd dat het LSCP niet beschikt over haar juiste adres. Verzoekster had in haar klachtbrief van 13 november 1998 vermeld dat de reden waarom zij het LSCP te Apeldoorn had aangeschreven, niet in het feit lag dat zij dit selectiecentrum bij voorbaat verantwoordelijk hield voor de onjuiste verzending. De reden van haar schrijven aan het LSCP te Apeldoorn lag in het feit dat zij zeker wist dat zowel de politie Groningen als het LSCP, vestiging Amsterdam, wel over haar juiste adres hadden beschikt.

1.2. Het LSOP deelde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman mee dat verzoekster in haar klachtbrief wel degelijk had gesteld dat zij van mening is dat het LSCP te Apeldoorn niet over het juiste adres had beschikt, daar zij in haar brief had aangegeven dat zij zeker wist dat zowel regio Groningen als het LSCP te Amsterdam over haar juiste adres beschikt.

1.3. Nu verzoekster in haar klachtbrief expliciet heeft vermeld dat zij het LSCP te Apeldoorn niet bij voorbaat verantwoordelijk acht, en daarbij duidelijk uitlegt om welke reden zij juist Apeldoorn aanschrijft, kan niet worden gesteld dat verzoekster al op voorhand heeft geconcludeerd dat het LSCP te Apeldoorn niet heeft beschikt over haar juiste adres. De conclusie van het LSCP is dan ook te voorbarig geweest. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2.1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat het LSCP tijdens de klachtbehandeling niet heeft getracht te achterhalen om welke reden de uitnodigingen niet op haar adres zijn aangekomen.

2.2. Eén van de vereisten van zorgvuldige klachtbehandeling is dat de beslissing op de klacht berust op alle relevante informatie. Dit houdt onder meer in dat pas op de klacht kan

worden beslist, wanneer het desbetreffende onderzoek toereikend is geweest.

2.3. Het LSCP deelde verzoekster bij brief van 23 november 1998 mee dat het LSCP vanaf het begin van de sollicitatieprocedure over haar juiste adres had beschikt. Dat adres was ook doorgestuurd naar het LSCP, vestiging Amsterdam. Het telefoontje dat verzoekster had gekregen vanuit Amsterdam was volgens het LSCP ter meerdere verificatie en controle omdat de uitnodigingen niet waren aangekomen. Het LSCP kon in deze niets worden verweten. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het LSOP mee dat de uitnodiging voor 21 september 1998 door verzoekster niet was ontvangen, daar uit recent onderzoek was gebleken dat de uitnodiging per ongeluk was verstuurd naar een andere kandidaat.

2.4. Gelet op het bovenstaande moet worden aangenomen dat het LSCP pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman daadwerkelijk heeft getracht te achterhalen om welke reden de uitnodigingen niet op haar adres waren aangekomen. Door dit niet eerder te hebben onderzocht, heeft het LSCP niet zorgvuldig gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Landelijk Selectie Centrum Politie (LSCP) te Apeldoorn, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk Selectie- en Opleidingsinstituut Politie (LSOP), is gegrond.