



Rapport

Datum: 24 september 2002
Rapportnummer: 2002/294

Klacht

Verzoekster klaagt over het optreden van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland op 27 juli 1999.

Zij klaagt er in het bijzonder over dat:

- de politie geen aangifte van haar wilde opnemen;
- vier politieambtenaren haar mede door middel van fysiek contact en tegen haar wil het politiebureau hebben uitgezet;
- een politieambtenaar tegen haar heeft gezegd dat zij een bekeuring van f 60,- zou krijgen als zij tegen de pui van het politiebureau zou blijven zitten.

Beoordeling

I. Algemeen

Verzoekster leeft sinds enige jaren in onmin met haar bovenburen. Op 27 juli 1999 belde J., de zoon van bovenbuurvrouw E., bij verzoekster aan in verband met een verschil van mening over een door E. op de deur van het gezamenlijke portiek geplaatste dranger. Er ontstond een woordenwisseling tussen verzoekster en J. Tijdens deze woordenwisseling zou J. volgens verzoekster zijn voet tussen haar voordeur hebben geplaatst, waardoor zij haar deur niet kon sluiten. Uiteindelijk heeft verzoekster J. de gang op geduwd.

Verzoekster heeft hierop de politie gebeld om aangifte te doen van huisvredebreuk. Politieambtenaar B. legde haar uit dat dit niet telefonisch kon, maar dat zij hiervoor naar het bureau diende te komen. Verzoekster is korte tijd later naar het politiebureau gegaan om aangifte te doen.

II. Met betrekking tot het niet opnemen van de aangifte

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland op 27 juli 1999 haar aangifte niet wilde opnemen toen zij daartoe op het politiebureau Rivierenbuurt verscheen.

2. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster vanaf medio 1996 meerdere malen bij de politie heeft geklaagd over haar bovenburen. Vanwege zijn functie als buurtregisseur was politieambtenaar O. op de hoogte van deze burenruzie en heeft hij hiermee actief bemoeienis gehad. Naar aanleiding van het telefoongesprek dat hij eerder die avond met verzoekster had gevoerd, heeft B. op 27 juli 1999 de op verzoekster betrekking hebbende mutaties in het politieregistratiesysteem gelezen. Hij wist daarom dat O. op de hoogte was van de voorgeschiedenis van de burenruzie. Om die reden heeft hij, toen verzoekster

omstreeks 21.00 uur op het politiebureau was om aangifte te doen van huisvredebreuk door de zoon van haar bovenbuurvrouw, haar voor het doen van deze aangifte verwezen naar zijn collega O., wiens dienst die avond omstreeks 22.30 uur zou beginnen. Verzoekster nam hiermee geen genoegen en er ontstond een woordenwisseling. De politie bleef van mening dat O. de aangewezen persoon was om verzoeksters aangifte op te nemen.

Enkele weken later, op 20 augustus 1999, heeft verzoekster bij het bureau Van Leijenberghlaan aangifte gedaan van diefstal uit haar woning. De aangifte is die dag direct opgenomen door politieambtenaar N.

3. De korpsbeheerder heeft zich op het standpunt gesteld dat de politie verplicht is om een aangifte op te nemen, maar dat bij burenruzies de nadruk ligt op bemiddeling, preventie en hulpverlening. De politie heeft daarom de juiste beslissing genomen toen zij verzoekster aangifte wilde laten doen bij politieambtenaar O. Deze was immers van de problemen met de bovenburen op de hoogte en zou die avond vanaf 22.30 uur op het bureau aanwezig zijn.

De korpsbeheerder heeft verder aangegeven dat verzoekster geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om later aangifte te doen bij politieambtenaar O.

Volgens de korpsbeheerder is verzoeksters aangifte van diefstal op 20 augustus 1999 wél direct opgenomen omdat het niet gebruikelijk is om - voordat tot het opnemen de aangifte wordt overgegaan - het hele dossier van de desbetreffende aangever door te lezen. Als het dossier van verzoekster op die dag wél was doorgelezen, was er waarschijnlijk verwezen naar politieambtenaar O. De korpsbeheerder is dan ook van mening dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

4. In beginsel dient een burger die aangifte wenst te doen van een strafbaar feit dat te kunnen doen op ieder politiebureau en bij iedere ambtenaar (zie Achtergrond, onder 1.). Dit laat onverlet dat op deze regel, indien daarvoor goede redenen aanwezig zijn, uitzonderingen kunnen en mogen worden gemaakt. Betrokken ambtenaar B. heeft gesteld dat hij haar telefonisch heeft meegedeeld dat verzoekster op het bureau aangifte moest doen en in verband met zijn bekendheid met de problemen met de burens het de voorkeur had te wachten tot de buurtregisseur O. die avond om 22.30 uur in dienst zou komen. Verzoekster ontkent dat B. haar deze informatie heeft verstrekt. De Nationale ombudsman is van oordeel dat dit advies redelijk en in het belang van de afwikkeling van de zaak was; doch toen verzoekster besloot desondanks direct naar het politiebureau te komen om aangifte te doen, ware het verstandiger geweest de aantekeningen omtrent haar wens tot het doen van aangifte op te nemen en verzoekster aan te geven dat de zaak aan buurtregisseur O. zou worden overgedragen direct na het tijdstip van zijn indiensttreding.

De onderzochte gedraging is in die zin niet behoorlijk.

III. Met betrekking tot het uit het bureau zetten van verzoekster door vier politieambtenaren.

1. Toen verzoeksters aangifte niet werd opgenomen, wilde zij het politiebureau niet verlaten. Verzoekster klaagt erover dat zij vervolgens tegen haar wil en door middel van fysiek contact door vier politieambtenaren het bureau is uitgezet.

2. Tijdens het interne klachtonderzoek van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland heeft politieambtenaar M. verklaard dat verzoekster ontevreden was en het bureau niet wilde verlaten ondanks het feit dat haar dit meerdere malen dringend was verzocht. Hij zegt dat hij vervolgens alleen met verzoekster naar buiten is gelopen en dat hier geen lichamelijk contact aan te pas kwam. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft M. verklaard dat verzoekster met een van zijn collega's in gesprek was bij de bezoekersbalie. Deze collega had tegen verzoekster gezegd dat de discussie ten einde was, maar verzoekster bleef doorpraten. M. kan zich niet meer herinneren hoe verzoekster zich hierbij gedroeg. Op enig moment werd besloten om verzoekster uit het bureau te verwijderen. Samen met één collega - hij weet niet meer wie dit was - heeft M. verzoekster vervolgens naar buiten begeleid. M. en zijn collega gingen toch al naar buiten, en zij wilden dat verzoekster meeging. Volgens M. is hierbij geen sprake geweest van fysiek contact. M. weet niet meer of zijn collega verzoekster heeft aangeraakt bij het naar buiten begeleiden van verzoekster. Toen verzoekster buiten was, heeft M. er bij haar op aangedrongen naar huis te gaan. M. kan zich niet meer herinneren of verzoekster in het bureau stond te schreeuwen.

Politieambtenaar Hu. heeft tijdens het interne klachtonderzoek verklaard dat verzoekster veel stennis maakte in het bureau en dat haar op een gegeven moment is verzocht het bureau te verlaten. Ook Hu. heeft verzoekster gevraagd naar buiten te gaan. Aangezien Hu. en zijn collega M. tóch net vanwege een werkopdracht naar buiten moesten, zijn zij vervolgens samen met verzoekster naar buiten gelopen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft Hu. verklaard dat hij verzoekster niet heeft aangeraakt toen hij haar met M. naar buiten geleidde. Hij weet niet of M. verzoekster heeft aangeraakt. Hu. heeft verklaard dat hij verzoekster niet heeft geduwd en dat er geen geweld tegen haar is gebruikt. Ook heeft hij verklaard dat verzoekster niet door vier, maar door twee politieambtenaren naar buiten is geleid.

Politieambtenaar B. heeft bij het interne klachtonderzoek verklaard dat verzoekster steeds bleef doorpraten, en dat hij om die reden heeft gezegd dat ze naar zijn mening het bureau diende te verlaten. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft B. verklaard dat zijn collega K. de eerste politieambtenaar was die verzoekster die avond op het bureau te woord heeft gestaan. Toen B. kort daarna met verzoekster sprak, kwam zijn collega Hu. er bij staan. Hu. heeft verzoekster hierop voor de keuze gesteld om óf op O. te wachten óf het bureau te verlaten. B. heeft verklaard dat verzoekster na 30 à 40 minuten duidelijk is verteld dat zij het bureau moest verlaten als zij niet rustig werd. Op een gegeven moment

werd er volgens B. over en weer geschreeuwd. Hierna hebben Hu., K. en B. verzoekster richting de deur bewogen door zich om haar heen te posteren en op te lopen richting de buitendeur. Hij geeft aan dat hierbij niet tegen verzoekster is geduwd, maar dat het wel kan zijn dat zij is aangeraakt bij het vooruitlopen. Verzoekster is niet vastgepakt, aldus B. Verder heeft B. verklaard dat M. hier volgens hem niet bij aanwezig was. Verzoekster is volgens B. vanwege haar onhebbelijke taal en omdat zij schreeuwde, verwijderd uit het bureau.

Politieambtenaren R., G., Kw. en Bo. hebben verklaard dat zij zich het voorval niet meer kunnen herinneren. Politieambtenaar K. heeft verklaard dat zij die dag niet op het desbetreffende politiebureau aanwezig is geweest.

Volgens de door de korpsbeheerder verstrekte dienstlijst van 27 juli 1999 hadden politieambtenaren B., Bo., M., Hu., R., G. en Kw. dienst op het tijdstip dat verzoekster op het desbetreffende politiebureau aanwezig was.

3. Verzoekster heeft tijdens het interne klachtonderzoek bij de politie gesteld dat zij het politiebureau niet wilde verlaten zonder aangifte te hebben gedaan. Dit heeft zij de aanwezige politieambtenaren ook meerdere keren gezegd. Verzoekster heeft verder verklaard dat een aantal politieambtenaren haar op een gegeven moment van een paar meter afstand toeschreeuwde, en dat zij als reactie hierop terugschreeuwde. De politie zou haar hebben gezegd dat zij het bureau moest verlaten, en dat zij ook niet op buurtregisseur O. kon blijven wachten. Vervolgens is zij door vier mannelijke politieambtenaren hardhandig en tegen haar wil het politiebureau uitgezet, aldus verzoekster.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verzoekster verklaard dat het gesprek met de politieambtenaren zich op een gegeven moment verhardde. Hierna is ze door twee mannelijke politieambtenaren bij haar nek of kraag, schouders en rug vastgepakt en omgedraaid. Dezelfde agenten hebben haar vervolgens bij haar armen vastgepakt en met kracht naar buiten geduwd. Twee andere mannelijke politieagenten liepen met verzoekster en hun twee collega's mee naar buiten, maar hebben verzoekster niet aangeraakt.

4. Uit het onderzoek is gebleken dat de situatie voor de balie in het politiebureau escaleerde en uit de hand dreigde te lopen mede door toedoen van verzoekster. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de betrokken politieambtenaren de discussie mochten beëindigen en verzoekster mochten vragen het bureau te verlaten. Omdat verzoekster bleef weigeren het politiebureau te verlaten, acht de Nationale ombudsman het niet onjuist dat de politie verzoekster heeft bevolen het bureau te verlaten en dat de politie haar naar de voordeur heeft begeleid.

5. Politieambtenaren Hu., M. en B. hebben ieder voor zich verklaard dat zij verzoekster naar buiten hebben geleid. De Nationale ombudsman acht het daarom aannemelijk dat verzoekster in ieder geval door deze drie politieambtenaren naar de voordeur is begeleid. Of hierbij nog een vierde politieambtenaar betrokken was, kan niet worden vastgesteld. Betrokken ambtenaren hebben eensluidend verklaard geen fysiek geweld te hebben toegepast. Evenmin is uit een medische verklaring komen vast te staan dat er hardhandig zou zijn opgetreden.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Met betrekking tot het dreigen met een boete van *f* 60,- vanwege het tegen de pui van het politiebureau zitten

1. Verzoekster stelt dat zij na het verlaten van het politiebureau buiten op de grond tegen de muur van het bureau is gaan zitten. Ongeveer een half uur later kwamen enkele politieambtenaren naar buiten. Verzoekster klaagt erover dat één van deze politieambtenaren tegen haar heeft gezegd dat zij een bekeuring van *f* 60,- zou krijgen als zij tegen de pui van het politiebureau zou blijven zitten. Verzoekster stelt vanwege deze opmerking vervolgens naar huis te zijn gegaan.

2. Politieambtenaar M. heeft verklaard dat hij tegen verzoekster heeft gezegd dat zij een boete van *f* 60,- kon krijgen als zij tegen de muur van het politiebureau zou blijven zitten. Desgevraagd heeft hij tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman als reden voor het maken van deze opmerking aangevoerd dat hij het niet netjes vond als mensen tegen het bureau hangen en dat dit bovendien in strijd is met de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van Amsterdam. Hij heeft hierbij tevens aangegeven dat buurtbewoners de politie zouden bellen als niet tegen dit hangen zou worden opgetreden. Verder heeft M. tijdens de interne klachtprocedure verklaard dat het tactisch gezien misschien niet zo slim was om de opmerking over de boete te maken, maar dat het formeel gezien wel juist was.

De Nationale ombudsman is van oordeel, gegeven het oordeel onder II en de uit de hand gelopen discussie binnen het bureau, dat het niet professioneel is geweest van politieambtenaar M. om verzoekster met een boete te dreigen en daarmee het risico te doen ontstaan dat de zaak verder zou escaleren.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van dit korps (de burgemeester van Amsterdam), is gegrond met betrekking tot het niet opnemen

van de aangifte en met betrekking tot het dreigen met een boete van f 60,-; op het punt van het door middel van fysiek contact uit het bureau zetten van verzoekster is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 8 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Amsterdam, ingediend door DAS Rechtsbijstand 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 dit korps (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. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd de hoofdofficier van justitie te Amsterdam in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Daarnaast werd zes betrokken politieambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Alleen politieambtenaar K. maakte van deze gelegenheid gebruik. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder, de betrokken politieambtenaren en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld en werden politieambtenaren Hu., B. en M. telefonisch gehoord. Ook van verzoekster werd telefonisch een verklaring opgenomen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en betrokken ambtenaar K. gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen. De korpsbeheerder en de overige betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster leeft sinds enige jaren in onmin met haar bovenburen. Op 27 juli 1999 belde J., de zoon van bovenbuurvrouw E., bij verzoekster aan in verband met een verschil van mening over een door E. op de deur van het gezamenlijke portiek geplaatste dranger. Er ontstond een woordenwisseling tussen verzoekster en J. Verzoekster belde hierop de politie om aangifte te doen van huisvredebreuk. Politieambtenaar B. legde haar uit dat dit niet telefonisch kon, maar dat zij hiervoor naar het bureau diende te komen. Verzoekster is korte tijd later naar het politiebureau gegaan om aangifte te doen.

2. Bij brief van 16 augustus 1999 verzocht DAS Rechtsbijstand de politie namens verzoekster om toezending van een klachtenformulier. In de brief staat over de wijze waarop verzoekster op 27 juli 1999 op het politiebureau was bejegend onder meer het volgende vermeld:

"Op dinsdag 27 juli 1999 heeft zich het navolgende voorgedaan. Mijn verzekerde (verzoekster; N.o.) heeft problemen met haar bovenburen. Op de avond van bovengenoemde dinsdag is een familielid van de bovenburen bij mijn verzekerde aan de deur geweest. Er ontstond een heftige woordenwisseling. Uiteindelijk heeft mijn verzekerde het familielid het trapportaal op kunnen duwen en heeft de deur gesloten. Mijn verzekerde heeft vervolgens contact gezocht met uw bureau om aangifte van dit voorval te kunnen doen. Aan mijn verzekerde is meegedeeld dat de aangifte telefonisch niet kon worden opgenomen. Hierop is mijn verzekerde naar het bureau gegaan. Op het bureau aangekomen is gebleken dat de dienstdoende agenten geen aangifte noch de klacht wilden opnemen. Mijn verzekerde noemt in haar relaas met name mevrouw K. Een agent heeft aangegeven wel de aangifte te willen opnemen, maar heeft uiteindelijk, naar zeggen van mijn verzekerde, zich teruggetrokken. Uiteindelijk is mijn verzekerde door 4 man (lees: agenten) sterk het bureau uitgezet. Mijn verzekerde heeft vervolgens nog een uur lang tegen de pui van het bureau op de grond gezeten. Hierop is door een der agenten gezegd dat indien mijn verzekerde niet zou vertrekken er een bekeuring van f 60,- zou volgen. Mijn verzekerde is hierop weggegaan.

Op grond van het bovenstaande wil mijn verzekerde een klacht indienen tegen het optreden van de betreffende agenten."

3. Op 23 augustus 1999 deelde de politie verzoeksters gemachtigde telefonisch mee dat verzoeksters klacht niet door middel van een klachtenformulier hoefde te worden ingediend, maar dat een schriftelijk relaas van verzoekster hiervoor voldoende was.

4. Bij brief van 14 september 1999 heeft verzoeksters gemachtigde de klacht alsnog bij de politie ingediend. Bij zijn brief voegde de gemachtigde een brief van verzoekster van 6 september 1999, waarin zij haar lezing van de gebeurtenissen op 27 juli 1999 uiteenzette. Verzoekster schreef onder meer het volgende:

"Op 27 juli 1999 net voor 20.00 uur werd bij mij aangebeld. Daar ik niet zomaar open doe en zeker 's avonds niet, deed ik nu ook niet open. Wederom werd aangebeld, nu echter twee maal achter elkaar. Ook dat was nog geen reden om open te doen want mijn vrienden bellen altijd eerst op. Toch besloot ik te proberen via het bovenlicht van de buitendeur te kijken wie er stond. Toen ik de bovendeur opende, werd er meteen een voet in mijn hal geplaatst en belette J., zoon van mijn bovenbuurvrouw, mij de doorgang. Hij ging vreselijk tekeer. Bedreigde me: als het weer zou gebeuren zou ik het wel merken! De situatie was dusdanig beangstigend dat ik alleen maar kon denken: hoe krijg ik hem mijn huis uit. Ook al hield hij steeds één voet buiten mijn woning. Herhaaldelijk heb ik hem

gesommeerd mijn huis uit te gaan. Ook zei ik dat ik de politie zou bellen. Dat hoefde niet, dat had hij al gedaan, zei hij. Ook bij eerdere bedreigingen zei hij steeds dat hij al contact had gehad met de politie: alsof zij zijn actie goedkeurden! Uiteindelijk heb ik hem mijn huis uitgeduwd en de politie gebeld om aangifte te doen van huisvredebreuk met bedreiging. Dat kon niet telefonisch, daarvoor moest ik zelf komen. Toen vroeg ik of O. aanwezig was. Die kwam pas om 23.30 uur. Ze zouden doorgeven dat ik gebeld had. De allereerste keer dat ik met O. sprak over de problemen met familie E., zag ik herkenning in zijn gezicht. Familie E. ontleent daaraan misschien het recht mij jarenlang te terroriseren. Even later belde ik de politie weer. Ik vroeg: als ik zeg: 'val dood of ik hoop dat je je nek breekt', ben ik dan strafbaar? Als antwoord kreeg ik: als u dat maar niet tegen mij zegt. Dus vroeg ik weer: ben ik dan strafbaar. Weer geen antwoord. Pas na de derde keer werd ontkennend geantwoord waarna ik de hoorn neerlegde. Uiteindelijk heb ik mevrouw E. niet gebeld met bovenstaande verwensing.

Maar ik was nog steeds zo over m'n toeren dat ik toch maar naar het bureau ben gegaan om aangifte te doen. Daar viel een agent over me heen in verband met het tweede telefoongesprek! Drie andere agenten kwamen er bij. Ik zei dat ik aangifte kwam doen. Dat wilden ze niet opnemen. Ik zei dat telefonisch was gezegd dat ik moest komen en dat ik er nu was. Na heel veel moeite was er een die dat dan wel wilde opnemen. Moest ik in de wachtkamer gaan zitten. Na heel lang wachten ging ik terug naar de balie en zag de vier agenten plus K. naar de p.c. kijken.

Toen wilde ook die ene agent het proces-verbaal niet meer opnemen: Omdat ik altijd kwam klagen over de familie E. Maar ik kwam omdat ik geen eigen rechter wil spelen zoals familie E. Maar dat wordt mij duidelijk niet in dank afgenomen. Ook die andere agenten stonden er weer bij. Mij werd gezegd dat ik maar terug moest komen als O. er was. Om 23.30 uur! Ik zei dat ik niet weg ging voor proces-verbaal was opgemaakt en vroeg die agent naar zijn naam. Wilde hij niet zeggen. Ook een andere wilde het niet zeggen. Gaf wel zijn stamnummer: (...).

Mijns inziens heeft K. de heren gewezen op de geschiedenis met mijn bovenbuurvrouw. Zij was al eerder in verband daarmee bij mij geweest. Nadat zij toen bij E. was geweest en weer naar beneden kwam, stond ze bij mij in de kamer tegen mij te schreeuwen en zei dat ik maar naar een psychiater moest gaan. Wat voor een opleiding heeft K. genoten dat zij dit tegen mij kan zeggen? Mijn huisarts heeft dit nog nooit gezegd!

Omdat ik het bureau niet wilde verlaten zonder aangifte gedaan te hebben, werd ik er door de heren uitgezet. U zult begrijpen dat dit alles zeer traumatisch is! Je komt voor hulp en krijgt vier man over je heen. Het lijkt meer op een corrupt derde wereldland!

Ik was niet in staat naar huis te lopen en ben tegen de pui op de grond gaan zitten. Toen de heren agenten later naar buiten kwamen en me zagen zitten werd tegen me gezegd dat tegen het bureau zitten me een bekeuring van f 60,- kan opleveren. Ik heb minstens een

uur buiten gezeten in de harde, koude wind alvorens ik in staat was naar huis te gaan."

5.1. Inspecteur V., die met het onderzoek naar de klacht werd belast, rapporteerde op 8 november 1999 onder meer het volgende aan de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland:

"Uit de klacht van mevrouw S. kwamen de volgende punten naar voren:

Geen behoorlijk antwoord op de telefonische vraag of een bepaalde uitlating strafbaar is.

Het niet willen opnemen van een aangifte.

Het niet willen opgeven van de naam van de agent(en).

Het bureau uitgezet worden.

Het dreigen met een bekeuring van 60 gulden.

De dienstlijst van het wijkteam vermeldt dat de volgende personen op 27 juli omstreeks 20.00 uur in dienst waren:

De inspecteurs G. en Kw., volgens de dienstlijst beiden optredend als Inspecteur van Dienst.

De brigadiers en (hoofd)agenten: B., Bo., M., Hu., en R.

De inspectrice K. heeft tot november 1998 aan dit wijkteam gewerkt als buurtregisseuse en werkt thans op een ander wijkteam.

Om verwarring te voorkomen: G., R., en K. zijn dames, de overige genoemden zijn heren.

Op 21 oktober hoorde ik de betrokken inspecteurs van dienst G. en Kw. Ik liet hen kennis nemen van de klacht. Beiden verklaarden ieder voor zich niets van het voorval te weten en (...) zo zij al kennis hadden gedragen van het voorval, dan hadden zij zich dat ongetwijfeld herinnerd.

Eveneens op 21 oktober hoorde ik Bo. Ook hem kwam het voorval onbekend voor en ook hij had zich zo'n incident wel herinnerd.

Op 26 oktober hoorde ik M. Nadat hij kennis had genomen van de klacht verklaarde hij dat hij zich het voorval niet kon herinneren.

Op 26 oktober hoorde ik B. over deze klacht. Na lezing van de klacht verklaarde hij dat de zaak bij hem weer een beetje ging dagen en hij kon zich het volgende herinneren:

'Op die 27e juli was ik inderdaad in dienst. Er was naar het bureau gebeld door een mevrouw. Ik heb haar een paar keer aan de lijn gehad. Het ging om een geval van huisvredebreuk, er was een incident met de bureu. Ik vroeg haar of de huisvredebreuk nog steeds actueel was, maar het bleek dat er geen voortdurende huisvredebreuk meer was. Mevrouw wilde daar aangifte van doen. Ik heb haar toen uitgelegd dat dit niet telefonisch kon, maar dat zij hiervoor aan het bureau moest komen. Tijdens het telefoongesprek heb ik de computer geraadpleegd en zag nog tijdens het gesprek dat het hier kennelijk om een lang slepend conflict ging met de bureu en dat de buurtregisseur O. al diverse malen contacten hierover had gehad en er kennelijk mee bezig was. Ook kon ik zien dat O. die avond om 22.30 uur zou beginnen en heb ik haar verwezen en geadviseerd om met hem in contact te treden, teneinde de behandeling in één hand te houden. Om betere dienstverlening te bewerkstelligen is het wenselijk om bij complexere en langdurige kwesties één aanspreekpunt voor problemen te hebben. Mevrouw reageerde vrij onheus in mijn richting en werd hatelijk. Moet er dan eerst echt iets gebeuren voordat jullie wel komen en soortgelijke aanmerkingen kreeg ik. Bij mij ontstond de indruk dat ze haar gram op de bureu wilde halen. Ik had reeds een P-mail bericht (elektronische post) voor O. gemaakt en wist dat ik hem bij de dienstoverdracht zou treffen en dan kon ik hem de zaak overdragen.

Even later op de avond kwam ze aan het bureau en wilde aangifte doen. Ik heb haar toen weer uitgelegd dat wij best een aangifte wilden opnemen en de zaak wilden behandelen, doch dat het onze voorkeur had dat de zaak door O. als buurtregisseur werd afgehandeld. Het is mij namelijk bekend dat de politie verplicht is om een aangifte op te nemen. Het is dus niet zo dat er geweigerd is om een aangifte op te nemen, maar er is gezegd dat aangifte later op de avond bij O. gedaan kon worden. Vervolgens is het haar door nog een collega - ik weet niet meer wie - nogmaals uitgelegd. Mevrouw bleef zeuren en uiteindelijk heb ik gezegd dat ik met mevrouw klaar was en dat ze wat mij betreft kon vertrekken.

Ik betreur dat het zo gelopen is, maar ben wel van mening dat hoofdzakelijk de houding van mevrouw S. ertoe heeft geleid dat ze ontevreden het bureau heeft verlaten. Met name haar gedrag door de telefoon jegens mij betreur ik ten zeerste.'

Nadat ik B. had gehoord over deze zaak, vervoegde zich later op de dag M. bij mij. Hij had gesproken met B. over deze zaak en toen kon M. zich weer het één en ander herinneren.

Hij verklaarde: 'Ik heb met B. over deze zaak gesproken en toen ging weer iets dagen. Er was iets met een mevrouw voor de balie. Die mevrouw was kennelijk ontevreden en had het dringende verzoek gekregen om het bureau te verlaten. Aanvankelijk wilde ze niet en was erg boos. Omdat ik 'de straat' op ging, geleidde ik die mevrouw naar buiten. Dat ging zonder lichamelijk contact. We gingen samen naar buiten. Buitengekomen ging ze op straat tegen het bureau op de grond zitten. Ik heb toen inderdaad een opmerking in haar richting geplaatst, inhoudende dat het verboden was (...) daar te blijven zitten en dat dit haar een boete van 60 gulden kon kosten. Vervolgens ben ik in de surveillanceauto

gestapt en weggereden naar een opdracht. Mevrouw heb ik, ook bij terugkomst, niet meer gezien. Ze heeft mij niet naar mijn naam gevraagd. Tactisch gezien was de opmerking niet zo slim misschien, maar formeel wel juist.'

Vervolgens hoorde ik op 26 oktober Hu.:

Nadat ik hem de klacht had laten lezen, verklaarde hij:

'Mijn stamnummer is (...). Ik kan me dit geval herinneren. Het begon die avond toen ik de telefoon opnam en meldde: 'Politie Rivierenbuurt met Hu.' Ik kreeg een vrouw aan de lijn en ik hoorde dat ze tegen mij riep: 'Val dood.' Ik was verbaasd waarom ik opeens zonder aanleiding deze opmerking naar mijn hoofd kreeg. De vrouw klonk agressief door de telefoon. De collega's om mij heen gaven mij te kennen dat B. al eerder deze mevrouw aan de telefoon had gehad en haar het één en ander had uitgelegd. Ik heb dat tegen die mevrouw gezegd, maar ze reageerde erg onvriendelijk.

Later op de avond kwam er een mevrouw aan het bureau. Het bleek dezelfde mevrouw te zijn: mevrouw S. Nadat ze had verteld wat het probleem was, heb ik collega B. geroepen. Hij had het hele verhaal van haar al gehoord en ik zei tegen B.: 'Leg het haar zelf even uit.' B. nam vervolgens het gesprek over. Ik heb mij niet inhoudelijk met het gesprek bemoeid. Wel heb ik gezien dat die mevrouw veel stennis maakte en hard schreeuwde en zich onbehoorlijk gedroeg. Op enig moment moest zij het bureau verlaten. Ik heb haar dat ook gezegd en vervolgens moesten M. en ik naar een opdracht toe. Gelijkzeitig met die mevrouw zijn wij uit het bureau gegaan. Voordat we naar de opdracht reden, zag ik dat die mevrouw buiten voor het bureau op de grond tegen de gevel was gaan zitten. Naar ik mij kan herinneren heeft ze nog aan mij gevraagd om mijn naam. Die heb ik niet gegeven, wel mijn stamnummer. Ik weet niet of die mevrouw kwam om aangifte te doen. Dat kan collega B. vertellen.'

Op 1 november hoorde ik de buurtregisseur O. Hij verklaarde mij dat hij mevrouw S. kende. Hij had kennis genomen van het voorval en toen hij die bewuste avond om 22.30 uur zijn dienst aanving heeft hij de informatie overgekregen van de middagdienst. Mevrouw S. heeft geen contact met hem opgenomen en is sinds die tijd niet meer op zijn spreekuur verschenen. Het is O. bekend dat mevrouw S. onder behandeling bij een Riagg staat/stond.

Op 3 november hoorde ik de inspectrice K. Ze is reeds meer dan een jaar werkzaam op het wijkteam Amstelveen-Zuid. Nadat ik haar confronteerde met de klacht verklaarde zij dat het onmogelijk was dat mevrouw S. haar op die 27 juli aan de Rivierenbuurt had gezien. Het voorval met mevrouw S. kwam haar totaal onbekend voor. K. verklaarde dat mevrouw S. in de war moet zijn geweest. K. is wel buurtregisseuse in de Rivierenbuurt geweest en kent mevrouw S. uit die tijd. Mevrouw S. maakte toen een geestelijk instabiele indruk. Ze had een keer geklaagd bij de inspecteur W. over K. en later viel mevrouw S. K.

huilend in de armen en bedankte haar voor haar inzet.

Op 7 november hoorde ik agente R. Zij verklaarde mij, nadat ze de klacht had gelezen, zich niets van het voorval te herinneren. Ze vroeg zich zelf af of ze wel kennis had gekregen van het voorval.

Het is naar mijn mening niet uitgesloten dat klaagster de agente R. heeft aangezien voor de niet meer aan dit bureau werkzame K., hoewel beide dames qua uiterlijk toch behoorlijk van elkaar verschillen.

Met betrekking tot de klaagster mevrouw S. kan het volgende worden vermeld:

Mevrouw S. wordt gerekend tot een frequente afneemster van het politieproduct 'Dienstverlening'. Inclusief het bovengenoemde voorval is er 14 keer assistentie verleend: Mevrouw S. is bekend in 'Viola'. Dat register geeft aan welke personen een meer dan geringe en bijzondere aandacht van de politie en mogelijk andere (overheids)instanties vragen."

5.2. Bij het bovengenoemde rapport was een uittreksel uit 'Viola' gevoegd. Op 27 juli 1999 zijn in 'Viola' de volgende notities gemaakt:

"27-7-1999. Mevrouw S. was naar het bureau gekomen en wilde aangifte doen van huisvredebreuk, gepleegd door mevrouw E. Na onderzoek bleek dat mevrouw E. alleen maar even had gecontroleerd of alles goed met haar was, omdat de deur op een kier stond. Mevrouw S. is buiten het bureau gaan zitten en wachtte op rapporteur O. Dit duurde haar zeker te lang en is naar huis gekeerd. Zij was naar buiten gestuurd, door rapporteur aan het bureau, omdat zij zich niet correct zou hebben gedragen."

6. Verzoekster reageerde tijdens de klachtprocedure bij de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland bij brief van 21 februari 2000 op het rapport van V. Voor zover van belang voor het onderzoek is verzoeksters reactie hieronder weergegeven. Bij elke weergegeven passage staat vermeld op welk deel van V.'s rapport verzoeksters commentaar betrekking heeft:

Verzoeksters reactie op de dienstlijst:

"Daar ik pas om 20.30 uur van huis ging, ziet de dienstlijst er misschien anders uit. Er blijft namelijk een agent en een agente zoek."

Verzoeksters reactie op de verklaring van B. van 26 oktober 1999:

"Ik heb zelf naar O. gevraagd. Mij werd verteld dat hij pas om 22.30 u zou komen en ik verzocht hem door te geven dat ik gebeld had. Ik vraag mij af of B. wel de computer raadpleegde tijdens dit eerste telefoongesprek.

(...)

Wat betreft het hebben van één aanspreekpunt het volgende: Zo'n aanspreekpunt was ooit K. Toen zij er eens niet was en ik een boodschap voor haar achterliet werd mij uitdrukkelijk door haar te verstaan gegeven dat ik dan op andere agenten een beroep moest doen.

(...)

Verder: 'Bij mij ontstond de indruk dat ze haar gram op de burens wilde halen.' Als dat een andere term is voor aangifte doen...

(...)

Door de telefoon werd gezegd dat ik maar moest komen. Toen ik er was wilde men geen aangifte opnemen. Ik gaf te kennen niet op O. te willen wachten en dat ik nú aangifte wilde doen. Dat werd dus geweigerd; anders was het toch gebeurd?

Vervolgens zegt B. dat het door een collega - hij weet niet wie - nogmaals is uitgelegd. En Hu. verklaart dat B. het nog maar eens uit moest leggen. Wat zijn ze ineens behulpzaam. Maar er viel niets uit te leggen. Ze wilden geen aangifte opnemen. Dat begreep ik goed! Ik heb M.E. (vermoeidheidsziekte) en was eigenlijk niet in staat zo'n eind te lopen, maar in dit geval moest het wel. (...)

'Mevrouw bleef zeuren en uiteindelijk heb ik gezegd dat ik met mevrouw klaar was en dat ze wat mij betreft kon vertrekken.' Nu komen we meer in de richting van de sfeer waarin een en ander zich afspeelde. Mevrouw bleef zeuren. Over onheus gesproken! Maar goed, waarover dan wel? Over het feit dat ik nú aangifte wilde doen. Het was uitgesloten dat ik terug zou gaan naar huis en weer naar het bureau. En nog wel om 22.30 uur. Dan lig ik allang in bed!

De zin 'Het is dus niet zo dat er geweigerd is om een aangifte op te nemen,' is dus gelogen!"

Verzoeksters reactie op de verklaring van M. van 26 oktober 1999:

"'Omdat ik 'de straat' op ging, geleidde ik die mevrouw naar buiten. Dat ging zonder lichamelijk contact. We gingen samen naar buiten.'

Hier lijkt het alsof we samen naar buiten liepen. Maar ik werd er hardhandig uit gezet en tegen mijn wil. Eén agent duwde me (blijkbaar M.) en drie andere agenten liepen er omheen als morele support aan hun collega. Daarna gingen ze alle vier weer naar binnen. Ik was dusdanig in een shocktoestand dat ik niet in staat was naar huis terug te gaan. Na eerst tegen de muur gestaan te hebben - wat de agenten niet gezien hebben, omdat ze al weer naar binnen waren en dachten dat ik wel naar huis zou gaan - ben ik tegen de pui

gaan zitten.

'Buitengekomen ging ze op straat tegen het bureau op de grond zitten.'

Hier moet staan: Toen ik later op de avond met twee collega's naar de surveillance-auto liep, zag ik dat ze op straat tegen het bureau op de grond zat. Ik heb toen inderdaad een opmerking in haar richting geplaatst, inhoudende dat het verboden was daar te blijven zitten en dat dit haar een boete van 60 gulden kon kosten.'

Behalve M. was ook Hu. hierbij, volgens eigen verklaring."

Verzoeksters reactie op de verklaring van Hu. van 26 oktober 1999:

"Ik heb mij niet inhoudelijk met het gesprek bemoeid. Wel heb ik gezien dat die mevrouw veel stennis maakte en hard schreeuwde en zich onbehoorlijk gedroeg.'

Waarschijnlijk bedoelt Hu. dat hij een ander het woord heeft laten voeren.

Mijn 'stennis' bestond uit het feit dat ik bij mijn verzoek bleef om aangifte te doen (nog steeds!).

(...)

'Gelijktijdig met die mevrouw zijn wij het bureau uitgegaan' zou toch heel anders moeten luiden, namelijk: Nadat we met z'n vieren die mevrouw door middel van lichamelijk contact naar buiten hadden gewerkt (want ze wilde nog steeds niet weggaan) gingen wij weer met z'n vieren naar binnen.

(...)

Hierbij wil ik nog opmerken dat ik niet alleen onvrijwillig het bureau ben uitgezet via lichamelijk contact, maar dat ik ook onvrijwillig in shocktoestand in die koude wind zat. Ik wist niet hoe ik weg moest gaan ook. Geen kracht in mijn benen. En dat terwijl ik van afkoeling zowel migraine als bronchitis kan krijgen. Het was voor mij daar zeer gevaarlijk!"

Verzoeksters reactie op de verklaring van O. van 1 november 1999:

"Mevrouw S. heeft geen contact met hem opgenomen en is sinds die tijd niet meer op zijn spreekuur verschenen.'

Op 27-7-1999 heb ik telefonisch aan Hu. doorgegeven dat ik O. wilde spreken. Ik wacht nog steeds op hem."

Verzoeksters reactie op de verklaring van K. van 3 november 1999:

"In de war was ik niet. Misschien was er dan een look-a-like. (...) De agente die ik na lang wachten in de wachtkamer bij de p.c. zag zitten was volgens mij K. Nadat deze persoon mij had gezien ging ze naar links achter een muurtje. Daarna heb ik haar niet meer gezien. Het kan zijn dat K. (toevallig) op bezoek was."

Verzoeksters reactie op de verklaring van Ro. van 7 november 1999:

"Als ze enigszins op K. lijkt, is zij het misschien geweest. Maar dan moet zij zich op zijn minst iets herinneren van de hele toestand."

Verzoeksters reactie op de afsluitende opmerkingen van V.:

"'Mevrouw S. wordt gerekend tot een frequent afneemster van het politieproduct 'Dienstverlening', ... en mogelijk andere (overheids)instanties.'

Ja, alles is mogelijk! Zelfs een zeer slechte kwaliteit van het politieproduct 'Dienstverlening'.

Waarom heeft men mij nooit serieus genomen? Omdat ik het Riagg kende? Of omdat er een connectie bestaat tussen familie E. en de politie? Beide kan natuurlijk ook nog. Ik zou hier graag antwoord op krijgen."

Verzoeksters reactie op de in 'Viola' vermelde notitie van 27 juli 1999:

"Last but not least!

'Mevrouw S. was naar het bureau gekomen en wilde aangifte doen van huisvredebreuk.'

Blijkbaar weet men nu ineens wel dat ik kwam om aangifte te doen. En niet alleen van huisvredebreuk maar ook van bedreiging.

'... gepleegd door mevrouw E.' Ook al niet waar. Zij laat haar kinderen alles opknappen. De feiten zijn gepleegd door de heer J., en niet voor de eerste keer!

'Na onderzoek bleek dat mevrouw E. alleen maar even had gecontroleerd of alles goed met haar was, omdat de deur op een kier stond.' Ik heb mevrouw E. gehoord noch gezien noch gesproken. Iedereen die mevrouw E. kent, zou moeten lachen om bovenstaande suggestie.

'Mevrouw S. is buiten het bureau gaan zitten en wachtte op rapporteur O.'

Van welke slechte helderziende komt dit verhaal? Ik heb aldoor gezegd niet op O. te willen wachten en gevraagd om direct aangifte te kunnen doen.

'Dit duurde haar zeker te lang en is naar huis gekeerd. Zij was naar buiten gestuurd, door rapporteurs aan het bureau, omdat zij zich niet correct zou hebben gedragen.'

Hoe weet men dat ik naar huis was gekeerd? Misschien lag ik wel verkracht in de bosjes naast het bureau. Men poneert van alles en wijkt steeds van de waarheid af.

Ik ben door middel van lichamelijk contact het bureau uitgewerkt omdat ik niet wilde weggaan voordat aangifte was opgenomen. Als men onder 'niet correct' verstaat dat ik naar de agenten terugschreeuwde... Ik denk dat zij zich heel wat minder correct, zeer onheus en met veel machtsmisbruik (allen tegen één) hebben gedragen."

7.1. Bij brief van 14 april 2000 reageerde de korpsbeheerder onder meer als volgt op verzoeksters klacht:

"Op grond van het onderzoek en de rapportage adviseert de Commissie mij de klacht ongegrond te verklaren, met uitzondering van het niet geven van de naam, op welk punt zij mij adviseert de klacht gegrond te verklaren.

Ik heb besloten conform het advies te oordelen. Voor een nadere toelichting op mijn oordeel verwijs ik u vriendelijk naar het advies van de Commissie."

7.2. Bij zijn brief aan verzoekster had de korpsbeheerder een afschrift gevoegd van het advies van de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland van 29 maart 2000. Dit advies houdt onder meer het volgende in:

"De feiten

Klaagster heeft al sinds lange tijd conflicten met haar bovenburen. Dit is ook bij de politie bekend en de politie is regelmatig bemiddelend opgetreden.

Op 27 juli 1999 deed zich weer een incident met de burens voor. Klaagster belde het politiebureau en vertelde politieambtenaar B., die de telefoon opnam, dat zij aangifte wenste te doen van huisvredebreuk en bedreiging door de zoon van de buurvrouw. B. adviseerde haar om persoonlijk naar het bureau te komen om aangifte te doen.

B. verklaart dat klaagster tijdens dat gesprek onheuse en hatelijke opmerkingen tegen hem maakte. Klaagster verklaart dat zij nerveus was en over haar toeren. Daardoor was zij misschien kortaf. Zij vroeg naar O. B. zei haar dat die om 22.30 uur in dienst zou komen. Korte tijd later belde klaagster weer met de politie. Zij is toen te woord gestaan door politieambtenaar Hu. Deze heeft haar ook geadviseerd om contact op te nemen met O.

Klaagster is later op de avond naar het politiebureau gegaan en heeft weer met B. gesproken. Toen B. tijdens dat gesprek de administratie raadpleegde, zag hij dat het in dit geval om een langlopend conflict ging. Om die reden heeft hij klaagster geadviseerd om

contact op te nemen met de buurtregisseur O., die bekend was met de problemen van klaagster en later op de avond in dienst zou komen. Hij heeft dit gedaan omdat het bij complexe en langdurige kwesties beter is om één aanspreekpunt voor de problemen te hebben en de buurtregisseur daarvoor de aangewezen persoon is. Om die reden heeft B. ook een mutatie voor O. gemaakt en daarbij de zaak aan hem overgedragen. B. heeft klaagster gezegd dat zij wat hem betreft kon vertrekken. Klaagster was boos en schreeuwde hard. Zij wilde niet weggaan voordat de aangifte was opgenomen.

Zij heeft de namen van de politieambtenaren gevraagd, maar kreeg daarop geen antwoord. Politieambtenaren M. en Hu. hebben haar toen verzocht het bureau te verlaten. De politie verklaart dat klaagster samen met hen naar buiten is gelopen. Klaagster verklaart dat zij door vier man buiten het bureau is gezet. Het is de Commissie niet gebleken dat daarbij geweld is gebruikt. Voor zover klaagster beoogt daarover te klagen, is dit klachtonderdeel feitelijk ongegrond. Toen M. klaagster even later tegen de pui van het bureau zag zitten, heeft hij tegen haar gezegd dat het verboden was daar te blijven zitten. Als zij dat wel deed zou zij een boete van f 60,- kunnen krijgen. Klaagster vroeg de naam van de betrokken politieambtenaar. Hu. heeft haar zijn stamnummer gegeven. Korte tijd later is klaagster uit eigen beweging vertrokken.

De behoorlijkheid

De politie is in beginsel verplicht overeenkomstig artikel 163 van het Wetboek van Strafvordering om een aangifte op te nemen indien degene die aangifte wil doen dat duidelijk te kennen geeft. De Commissie is echter van oordeel dat bij langslpende burenc conflicten het accent van het politietoedreden zoveel mogelijk op bemiddeling, preventie en hulpverlening moet liggen. Het was dan ook niet onjuist dat de politie klaagster verzocht terug te komen op een tijdstip dat de politieambtenaar, die zich al geruime tijd intensief met het conflict tussen haar en haar burenc bezig hield, aanwezig zou zijn. Bovendien is de betreffende politieambtenaar daarover schriftelijk door zijn collega geïnformeerd. De Commissie acht dit behoorlijk.

De Commissie is verder van oordeel dat het tot de politietaak behoort om het publiek te wijzen op de consequenties van zijn gedragingen. Met de opmerking 'dat klaagster een boete van f 60,- zou krijgen als zij tegen de pui van het politiebureau bleef zitten', heeft de betreffende politieambtenaar kennelijk geen andere bedoeling gehad, dan klaagster te wijzen op haar gedrag. De Commissie acht dit niet onbehoorlijk.

Politieambtenaren zijn ingevolge de Ambtsinstructie verplicht desgevraagd hun naam en stamnummer te geven. Op deze verplichting kan alleen een uitzondering worden gemaakt wanneer de politie een gegronde vrees heeft dat het prijsgeven van de identiteit zal leiden tot repercussies van de zijde van degene die daarom vraagt. Hiervan is in casu niets gebleken. Het niet geven van de naam acht de Commissie daarom niet behoorlijk.

Het advies

De Commissie adviseert u de klacht **ongegron**d te verklaren, met uitzondering van het niet geven van de naam, op welk punt zij u adviseert de klacht **gegron**d te verklaren."

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt KORPSbeheerder

1.1. De korpsbeheerder nam bij brief van 28 juni 2000 onder meer het volgende standpunt in:

"Ik verwijs u voor het dienstrooster van de bewuste avond naar pagina 2 van het rapport van inspecteur V. (reeds in uw bezit).

Met betrekking tot de klacht van mevrouw S. blijf ik van mening dat deze ongegrond is. Voor de motivering verwijs ik u naar de argumenten en overwegingen in het advies van de Commissie voor de Politieklachten. Vast is komen te staan dat verzoekster niet door middel van fysiek contact het politiebureau is uitgezet. Verzoekster heeft voorts niet aannemelijk gemaakt dat bij het verlaten van het bureau vier politieambtenaren aanwezig zijn geweest.

Waar het de weigering om aangifte op te nemen betreft, heeft verzoekster blijkens de verklaring van brigadier O. overigens geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om later bij hem aangifte te doen."

1.2. Bij zijn standpunt voegde de korpsbeheerder onder meer een proces-verbaal van aangifte van 20 augustus 1999. Verzoekster deed op die dag aangifte van diefstal uit haar woning van haar portemonnee. In haar portemonnee zaten 2 hoorapparaten en 3 sleutels. De diefstal zou tussen maandag 19 juli en zondag 25 juli zijn gepleegd. De aangifte werd op het bureau Van Leijenberghlaan opgenomen door politieambtenaar N.

1.3. Verder was bij het standpunt van de korpsbeheerder onder meer een plattegrond gevoegd van het politiebureau aan de President Kennedylaan. Hieruit blijkt dat de afstand tussen de bezoekersbalie en de buitendeur ongeveer vier meter bedraagt.

2. De Nationale ombudsman stelde de korpsbeheerder naar aanleiding van zijn standpunt bij brief van 13 juli 2000 de volgende vragen:

"1. Heeft ambtenaar O. op 20 augustus 1999 dienst gehad?

a. Zo ja, om welke reden heeft ambtenaar N. die dag een aangifte van diefstal van verzoekster opgenomen, en niet de heer O.?

b. Zo nee, om welke reden heeft de politie verzoekster voor het opnemen van de aangifte toen niet doorverwezen naar de heer O., en op 27 juli 1999 wel?

Ik verzoek u deze vraag te beantwoorden tegen het licht van de opmerking in het advies van de Commissie voor de Politieklachten, dat het bij langdurige en complexe kwesties beter is om één aanspreekpunt voor de problemen te hebben en dat de buurtregisseur (de heer O.) daarvoor de aangewezen persoon is.

2. Om welke reden heeft de politie niet de administratie geraadpleegd toen verzoekster opbelde, maar haar verzocht naar het politiebureau te komen? Ik verzoek u bij uw antwoord de kennelijke praktijk te betrekken ten aanzien van de aanpak van 'langdurige en complexe kwesties' en dat de mogelijkheid van doorverwijzing aldus tijdens het telefoongesprek al voorzien had kunnen worden.

3. In een notitie van 27 juli 1999 staat onder andere genoteerd dat 'na onderzoek bleek dat mevrouw E. alleen maar even had gecontroleerd of alles goed met haar was, omdat de deur op een kier stond.'

a. Wat heeft dit onderzoek ingehouden?

b. Wie heeft het onderzoek verricht en wanneer?

4. Op grond van welke bepalingen had de politie verzoekster op 27 juli 1999 een boete van f 60,- kunnen geven? Indien de bepalingen de APV betreffen, verzoek ik u mij daarvan een afschrift te verstrekken."

3.1. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 10 augustus 2000 op de vragen van de Nationale ombudsman. In zijn brief verwees de korpsbeheerder naar een rapportage van politieambtenaar V. van 25 juli 2000. Deze rapportage bevat de volgende antwoorden:

"1. De ambtenaar O. heeft op 20 augustus 1999 *geen* dienst gedaan. Hij was die dag 'vrij voor overuren'.

Op 20 augustus 1999 is door klaagster S. aangifte gedaan van diefstal uit haar woning. Deze aangifte is opgenomen door N., werkzaam bij het politiewijkteam Van Leijenberghlaan. Dat wijkteam is niet verantwoordelijk voor de politiezorg in de X-straat, waar klaagster S. woont. De X-straat valt onder de verantwoording van het wijkteam Rivierenbuurt. N. heeft klaagster gewoon als aangeefster behandeld en een proces-verbaal tegen onbekende daders opgenomen en dit daarna ter verdere behandeling gezonden naar het bureau Rivierenbuurt, waar het in de administratie is opgelegd. Vóór het opnemen van de aangifte heeft N. niet het gehele politiedossier van aangeefster doorgelezen. Het is ook niet gebruikelijk dat van personen die uitsluitend aangifte komen doen, het gehele politiedossier van hen wordt doorgenomen of doorgelezen, zonder dat daartoe enige aanleiding of reden is. In het vorenstaande geval

was er geen aanleiding voor. Indien N. wel enige aanleiding had gehad en hij had het dossier doorgenomen, dan had hij klaagster vermoedelijk wel verwezen naar O. aan de Rivierenbuurt. Niet bekend is waarom door klaagster het wijkteam Van Leijenberghlaan is gekozen om aangifte te doen.

2. Op 27 juli 1999 heeft klaagster S. naar het bureau Rivierenbuurt gebeld en kreeg de hoofdagent B. aan de telefoon. Na het aanhoren van het eerste verhaal heeft hij uitgelegd dat mevrouw S. aan het bureau diende te komen voor aangifte, omdat telefonische aangifte in dit geval niet mogelijk was. Al lopende het gesprek heeft B. de computer aangezet en trachtte hij zich tegelijkertijd in te lezen in het dossier in de X-pol computer. Toen hij kennis had genomen van alle achtergronden van klaagster, was het gesprek reeds ten einde. Het vergt namelijk enige tijd om inzicht te krijgen in 'langdurige en complexe kwesties', waarin de betrokken politieambtenaar niet bekend is. Het hoeft geen betoog dat het voeren van een telefoongesprek, zoals dat is gevoerd, slecht te combineren is met het inlezen in een complex dossier. Dat verklaart de eerste reactie van B., waarin hij aangeefster uitnodigt naar het bureau te komen. Pas later bleek dat het hier om een slepende zaak ging, waarvan O. alle 'ins en outs' kende.

3. De notitie van 27 juli is afkomstig uit 'Viola'. Het systeem 'Viola' bevat korte samenvattingen van voorvallen, die zich voordoen in 'langdurige en complexe kwesties'. Deze samenvattingen worden gemaakt door O. Zijn informatie haalt hij uit het bestaande computer-programma X-pol, uit gesprekken met zijn collega's en eigen waarnemingen. (...) Voor wat betreft de notitie van 27 juli heb ik O. nader om uitleg gevraagd. Hij verklaarde mij dat hij, nadat hij kennis had genomen van het voorval op 27 juni (moet zijn juli; N.o.), in de dagen erna meerdere malen contact had gehad met mevrouw E. Die had hem verteld dat 'zij alleen maar even had gecontroleerd of alles goed met haar was, omdat de deur op een kier stond.' O. heeft na de contacten met E. zijn samenvatting van 27 juli gemaakt, waarin is weergegeven hetgeen E. hem vertelde.

4. De Algemene Politieverordening van Amsterdam stelt in artikel 2.19 lid 1 en 2 (zie Achtergrond, onder 2.; N.o.) strafbaar (...) om, tegen de wil van de gebruiker van een gebouw, te leunen tegen etc. etc. Ook zijn deze feiten opgesomd in het bij de politie in gebruik zijnde 'feitenboekje' en het boekje 'streetwise'."

3.2. Bij zijn reactie voegde de korpsbeheerder een dienstlijst van 27 juli 1999 waaruit blijkt dat B., Bo., M., Hu., R., G. en Kw. dienst hadden op het moment dat verzoekster zich op het bureau bevond. Volgens het dienstrooster begon de dienst van O. later die avond omstreeks 22.30 uur.

D. reactie betrokken ambtenaar K.

Betrokken politieambtenaar K. reageerde bij brief van 18 juni 2000 onder meer als volgt:

"Ik ken mevrouw S. vanuit mijn werkperiode aan het wijkteam Rivierenbuurt te Amsterdam.

Ik ben in die periode door de toenmalige wijkteamchef Sc. persoonlijk belast met het onderhouden van contact met mevrouw S.

(...)

Nadat ik een aantal keren met mevrouw gesproken had en volgens haar en mijzelf voldoende inzicht had in de problematiek heb ik afspraken met haar gemaakt.

Zij kon mij, indien nodig, altijd bellen aan het bureau.

Echter in geval van een aanvraag om politieassistentie zou zij zaken doen met de op dat moment in dienst zijnde collega's.

De contacten tussen mevrouw S. en mij verliepen immer rustig en in vertrouwen. Ik heb mevrouw, in die contacten, altijd serieus genomen.

Het verwondert mij dan ook te lezen dat ik haar toegeschreeuwd zou hebben en haar zou hebben gezegd naar een psychiater te gaan.

Dat lijkt mij ook een handelwijze die geen enkel doel zou dienen.

Een van mijn laatste contacten met mevrouw S. betrof een klacht.

In deze klacht werd, met instemming van mevrouw, voor bemiddeling gekozen.

De uitkomst van het gesprek frappeerde mij.

Het is niet zo, zoals ik las in het verslag van de heer V., dat zij mij huilend 'in de armen viel'.

Wel is het zo dat ik mevrouw huilend hoorde verklaren dat zij mij al een aantal keren had getracht te bereiken om mij te bedanken voor mijn hulp en inzet teneinde haar te ondersteunen bij haar problemen (de problemen waar de politie in gekend was). Zij was de mening toegedaan dat ze mij dan maar op andere wijze te spreken moest zien te krijgen. Zij vroeg zich vertwijfeld af of dit dan nodig was om dat doel te bewerkstelligen.

Er is mevrouw uitgelegd dat dit niet de manier was om dat doel te bereiken en dat dat ook op andere wijze had gekund.

Heden, zoals ook reeds bij het telefoongesprek met de heer V., word ik opnieuw geconfronteerd met verrassende uitspraken van de zijde van mevrouw S.

Ik zou 27 juli 1999 aan het politiebureau Rivierenbuurt aanwezig geweest zijn.

Daar zou de rest van de feiten, zoals door mevrouw S. beschreven, hebben plaatsgevonden.

Ambtshalve ben ik daar niet aanwezig geweest.

Buiten het feit dat ik vanaf eind 1998 aan het wijkteam Amstelveen Zuid werk ben ik immer op dinsdag vrij.

In mijn vrije tijd was ik ook niet aan de Rivierenbuurt.

Na mijn vertrek was ik daar 4 keer.

Eenmalig om mijn verhuisdoos in te pakken om mijn spullen over te brengen (november 1998).

De tweede keer voor een afscheidsreceptie van de plaatsvervangend wijkteamchef (overdag en niet op 27 juli 1999).

Een derde keer op 1e paasdag 1999 en vervolgens een keer om 03:00 uur 's nachts tijdens mijn nachtdienst.

Deze uiteenzetting van 'bezoekdagen' komt wellicht wat overdreven over.

Echter na het lezen van de correspondentie van mevrouw S. stel ik prijs op een volledige informatieverstrekking.

Mijn reactie is dan ook dat ik op 27 juli 1999 niet op het bureau Rivierenbuurt aanwezig ben geweest en derhalve niets van het hele gebeuren weet."

E. reactie verzoekster

Verzoekster reageerde bij brief van 1 november 2000 onder meer als volgt op het standpunt van de korpsbeheerder:

"Brief politie aan Ombudsman d.d. 28-6-2000:

"Vast is komen te staan dat verzoekster niet door middel van fysiek contact het politiebureau is uitgezet.' Ik ben er uitgeduwd want ik zei er niet uit te gaan voordat mijn klacht was opgenomen. Ik maakte ook geen enkele aanstalten daartoe. Het tegendeel kan dus nooit vast komen te staan.

'Verzoekster heeft voorts niet aannemelijk gemaakt dat bij het verlaten van het gebouw vier politie-agenten aanwezig zijn geweest.' Ik kan nog best tot vier tellen! Doch van de vier agenten wilde niemand zijn naam noemen en wilde er maar één zijn stamnummer opgeven. Zonder twijfel waren de heren B., Hu., en M. hierbij betrokken. De vierde naam is

echter niet boven tafel gekomen.

'Waar het de weigering om aangifte op te nemen betreft, heeft verzoekster blijkens de verklaring van brigadier O. overigens geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om later bij hem aangifte te doen.' Eindelijk geeft men toe geweigerd te hebben aangifte op te nemen. Het tweede deel van de zin is niet relevant. Het ging om aangifte op dat moment. Daar was ik voor gekomen. Ik was al in pyjama (wegens M.E.); moest me dus weer aankleden. Maar Hu. 'speelde' dat de telefonisch gestelde vraag omtrent het al dan niet strafbaar zijn van het tegen de burens te zeggen: val dood! voor hem was bedoeld. Hij deed alsof hij zeer beledigd was en wilde daarom de aangifte niet opnemen.

(...)

Brief Politie aan Ombudsman d.d. 25-7-2000:

1. N.a.v. mijn slechte ervaring met wijkteam Rivierenbuurt ben ik voor een objectieve behandeling naar bureau Van Leyenberghlaan gegaan.

2. Dit is dezelfde B. die eerder verklaarde mij 'een paar keer aan de lijn te hebben gehad'. Ik belde twee maal en Hu. nam volgens eigen zeggen de tweede keer de telefoon aan. (...)

'Al lopende het gesprek...' Ik blijf bestrijden dat B. tijdens mijn eerste telefoongesprek in de computer heeft gekeken. Net als agent van Van Leyenberghlaan kende B. mij niet. In het bureau Van Leyenberghlaan verbleef ik ± 30 minuten, terwijl het gesprek met B. ± 1 minuut heeft geduurd. Zoals politie zelf aangeeft had agent Van Leyenberghlaan daar geen enkele reden voor; B. ook niet! (...)

3. O. verklaart in de dagen na 27 juni (moet zijn 27 juli) meerdere malen contact te hebben gehad met E. Hieruit blijkt dat zij van het voorval op de hoogte was. Zij heeft echter geen contact met mij opgenomen op 27 juli of daarna; noch gecontroleerd of alles goed met mij was. Wel heeft zij haar zoon op mij afgestuurd, op die bewuste 27 juli 1999.

(...)

4. Nooit gehoord van APV art. 2.19 lid 1 en 2. (zie Achtergrond, onder 2; N.o.) Voor mij zou dat geen verschil hebben uitgemaakt. Ik was niet in staat weg te gaan.

Politie aan ombudsman d.d. 18-6-2000:

Ik ben blij dat mevrouw K. een en ander heeft rechtgezet. Zowel dat niet zij aanwezig was op het bureau op 27-7-99 (degene die daar wel was heeft zich nog steeds niet gemeld!) als wel het feit van het 'huilend in de armen vallen' dat totaal verdraaid was, zoals reeds meerdere malen het geval was.

Terecht wijst zij er op dat aan de essentie niets veranderd is. Hoe ik zelf al die tijd in de politie heb kunnen blijven geloven is mij een raadsel. Maar bij burengeweld verneem je altijd via de media: doe niets. Ga naar de politie. Zoek hulp!"

F. Verklaring verzoekster

Verzoekster verklaarde op 3 september 2001 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Ik heb nooit aangifte kunnen doen. Na het weigeren mijn aangifte op te nemen is de buurtagent nooit meer langs geweest. Doordat ik uit het politiebureau ben gezet, had ik geen vertrouwen meer in de politie en ben ik niet meer naar het politiebureau gegaan. Ik wil nog steeds wel aangifte doen.

Ik ging al geheel over mijn toeren naar het bureau door de bedreigingen waar ik aangifte van wilde doen. Ik had al tweemaal met de politie gebeld en de politie had gezegd dat ik naar het bureau moest komen voor het doen van aangifte. De man aan de balie die mij te woord stond had ik ook al aan de telefoon gesproken. Hij deed direct agressief, alsof ik tegen hem gezegd zou hebben 'val dood'; wat beslist niet het geval was. Ik heb hem beleefd te woord gestaan. Pas toen zij van afstand tegen mij schreeuwden begon ik ook te schreeuwen.

De discussie aan de telefoon ging erover dat ik naar het bureau moest komen. Toen ik vervolgens door mijn ziekte M.E. met veel moeite kwam, wilden zij mijn aangifte niet opnemen en verwezen zij naar de buurtagent, die omstreeks 23.00 uur zou komen. Dit speelde zich rond 21.00 uur af in het politiebureau. Ik weet niet of iedereen zonder sleutel het gebouw in en uit kon lopen, of dat er eerst moest worden aangebeld.

In het bureau bemoeiden verschillende agenten zich met deze zaak. Het waren vier mannen. Een vrouw zat achter de computer. Deze vrouw stond mij niet te woord. Ik weet geen namen of signaleringen van die politiemensen uit mijn hoofd. De namen staan in het dossier. Mijn energie was toen op en ik heb de signaleringen niet onthouden.

Alle politiemensen stonden in de ruimte achter de balie. Nadat één van hen had gezegd de aangifte te zullen opnemen, duurde het erg lang voor hij kwam. Ik ging bij de balie kijken en zag alle politiemensen bij de vrouw achter de computer staan. Toen zij mij zagen vroeg ik wanneer mijn aangifte zou worden opgenomen. Ik kreeg antwoord uit de verte. Ik kon het niet verstaan. Ik weet niet of ik toen vertelde dat ik slechthorend ben en op dat moment geen gehoorapparaat droeg. Vervolgens begonnen zij uit de verte tegen mij te schreeuwen. Zij kwamen niet naar mij toe. Zij stonden achter de computer in de ruimte achter de balie. De afstand schat ik op meer dan 10 meter; het was in ieder geval ver weg. Bij normaal spreken kon ik hen niet verstaan. Toen zij schreeuwden kon ik hen wel

verstaan. Zij schreeuwden toen overdreven hard. Ik voelde mij door dat onfatsoenlijk hard schreeuwen niet serieus genomen. Ik had er geen begrip voor dat zij over die afstand schreeuwden. Zoiets doe je niet; zeker niet in een zakelijk contact.

Nadat zij zo tegen mij schreeuwden, gaf ik schreeuwend antwoord. Ik dacht dat het blijkbaar op deze wijze moest. Ik kon immers niet naar hen lopen. De balie zat ertussen. Hierna hadden zij commentaar op het schreeuwen van mij.

Op een gegeven moment kwamen zij terug naar mij toe en zeiden dat zij geen aangifte zouden opnemen en dat ik weg moest. Ik weet niet waarom ik weg moest. Zij zeiden niet waarom ik weg moest. Ik zei hen dat ik niet weg ging voordat de aangifte opgenomen zou zijn. Zij zeiden dat ik ook niet op de buurtregisseur kon wachten. Ik moest maar om 23.00 uur terugkomen. Ik vertelde hen niet dat ik de ziekte M.E. heb. Ik dacht dat zij mij niet zouden geloven.

De vier agenten stonden aan de ene zijde van de balie en ik stond aan de andere zijde. Het gesprek verhardde zich. Zij zeiden dat ik eruit moest en ik bleef zeggen dat ik niet weg ging zonder aangifte te hebben gedaan. Ik vroeg die agenten toen om hun naam. Ik kreeg die namen niet. Wel gaf één van hen een nummer.

Hierna kwamen zij alle vier achter de balie vandaan door het aanwezige klaphekje. Zij liepen direct op mij af. Ik stond met mijn gezicht richting de balie en de agenten. Twee agenten pakten mij beet in mijn nek of kraag, schouders en rug. Zij draaiden mij om. Dezelfde twee agenten pakten mij bij mijn armen en bewogen mij met kracht richting de deur. Ik gaf tegenwicht om te blijven staan, maar de agenten waren te sterk en duwden mij tot buiten het bureau. De twee andere agenten liepen mee, maar raakten mij niet aan. Buiten het bureau lieten zij mij los en liepen het bureau weer in. Zij zeiden niets over waar ik wel of niet mocht zijn.

Toen ik buiten was, ging ik op de grond zitten tegen het bureau op enkele meters afstand van de ingang. Na lange tijd, minstens een half uur, kwamen er meer dan twee agenten naar buiten. Voor zover ik mij kan herinneren waren het er tussen de drie en vijf. Ik weet niet meer of het dezelfde agenten waren. Eén van die agenten riep van een afstandje dat ik niet tegen de muur mocht blijven zitten, omdat ik dan een boete van 60 gulden kon krijgen. Hij kwam niet naar mij toelopen. Die opmerking voelde voor mij als machtsvertoon. Het was zeker geen informatieve mededeling. Zo kwam het op mij niet over. Het klonk bedreigend. Die agenten hoorden mij eigenlijk te vragen of zij mij konden helpen. Niemand heeft mij gewoon gevraagd of ik wilde vertrekken voor die opmerking over de mogelijke boete. Ik zat gewoon op het openbare trottoir tegen de muur van het bureau. Niemand maakte aanstalten mij weg te halen. Zij liepen naar een auto en reden weg. Ik bleef zitten. Ik had geen kracht om naar huis te gaan door mijn ziekte M.E. Op een gegeven moment vond ik de kracht om naar huis te gaan.

Ik denk dat mede door de onjuiste informatie die de buurtagent op papier heeft gezet mijn aangifte niet werd opgenomen en ik uiteindelijk het bureau werd uitgezet."

G. Verklaring betrokken ambtenaar B.

Betrokken ambtenaar B. verklaarde op 21 november 2001 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Die avond had ik mevrouw tweemaal aan de telefoon. De eerste keer verzocht zij om naar haar huis te komen in verband met huisvredebreuk. Toen ik doorvroeg, bleek de persoon die het huis was binnengedrongen al weg. Ik legde haar toen uit dat wij niet zouden komen. Als reden gaf ik haar: er was geen dringende noodzakelijkheid meer om langs te gaan nu de verdachte niet meer in de woning was, er waren geen braaksporen en de capaciteit aan politiepersoneel op dat moment.

Ik zei haar dat zij geen telefonische aangifte kon doen van dit feit. Daarvoor moest zij naar het bureau komen. Ik zei niet dat zij direct moest komen. Op dat moment verwees ik haar ook niet naar een collega voor het doen van de aangifte. Mevrouw werd hierop boos en begon te schreeuwen en op ruziënde toon te praten. Zij zei onder meer dat ik mijn werk niet goed deed. Toen beëindigde ik het gesprek.

De tweede maal dat ik haar aan de telefoon had, was ongeveer 15 minuten later. Zij was nog boos. Ik nam het gesprek over van een collega en legde haar een en ander uit. Toen werd zij wat rustiger. Ik had na het eerste telefoontje in de computer gekeken en had gezien dat dit een langsleepende zaak was, die werd behandeld door mijn collega O., de buurtregisseur. Ik zag ook dat hij afspraken had gemaakt met haar. Het betrof problemen met haar bovenburen. Ik legde haar toen uit dat zij echt naar het bureau moest komen voor het doen van aangifte. Zij zei toen dat zij direct zou komen. Ik zei haar dat het verstandiger was bij O. aangifte te doen in verband met zijn bekendheid met de problemen en de gemaakte afspraken. Ik legde ook uit waarom dit verstandiger was. Ik vertelde haar dat O. die avond in dienst kwam. Hij had nachtdienst en begon zijn dienst om 22.30 uur. Dit telefoontje vond omstreeks 20.15 uur plaats. Zij zei toen dat zij toch direct zou komen. Ik vertelde haar dat het geen nut zou hebben direct te komen. Zij zei dat zij toch zou komen en gooide de hoorn erop.

Na ongeveer 20 minuten stond zij verhit aan de balie in het bureau en wilde aangifte doen. Collega K. stond haar als eerste te woord. Zij legde ook uit dat mevrouw de aangifte beter bij O. kon doen. Ik kwam bij dat gesprek staan en legde nogmaals uit dat wij haar verwezen naar O. De bereidheid om aangifte op te nemen was er wel, maar de complexiteit van het probleem was de reden dat wij verwezen. Mevrouw stemde niet in met de verwijzing en eiste opnieuw dat er op dat moment een aangifte van haar zou worden opgenomen. K. was niet constant bij dit gesprek aanwezig.

Dit gesprek voerde ik aan de balie. Mevrouw en ik stonden ongeveer één meter bij elkaar vandaan. Op een gegeven moment liep ik weg van de balie omdat het gesprek voor mij was beëindigd met de verwijzing. Mevrouw bleef echter staan. Ik liep steeds weer naar haar toe en sprak weer met haar. Zij sprak op ruziënde toon en met stemverheffing. Dat ging zo even door. Toen kwam wachtcommandant Hu. erbij. Die legde de verwijzing nogmaals uit. Hij stelde haar de keus te wachten op O. of het bureau verlaten. Inmiddels was al 30 tot 40 minuten uitleg gegeven. Toen is haar duidelijk gezegd dat, als zij niet rustig werd, zij het bureau moest verlaten. In eerste instantie zei Hu. dat. Zij bleef echter schreeuwen. Hoe zich dat precies ontwikkelde weet ik niet meer.

Op een gegeven moment stond mevrouw 2½ meter van de balie vandaan. Zij schreeuwde. Toen is haar gezegd te stoppen of weg te gaan. Het kan zijn dat dit met stemverheffing tegen haar is gezegd.

Toen ontstond een situatie van heen en weer geschreeuw. Er werd haar gezegd het bureau uit te gaan. Hierna zijn Hu., K. en ik in haar richting gelopen en hebben haar richting de deur bewogen door ons om haar heen te posteren en op te lopen richting de buitendeur. Er is niet tegen haar geduwd. Het kan wel zijn dat zij is aangeraakt bij het vooruitlopen. Zij is niet vastgepakt. Op deze wijze is zij de deur uitgegaan. Zij liep voor ons uit. Buiten ging zij tegen de gevel van het bureau naast de voordeur zitten. Dat is openbare weg.

Volgens mij kwam op dat moment mijn collega M. binnen. Die zei dat zij een boete van zestig gulden kon krijgen als zij daar bleef zitten. Zij bleef daar echter zitten. Ik keek soms of zij daar nog zat. Omstreeks 22.00 uur zag ik haar daar nog. Op een gegeven moment kwam O. binnen. Ik vertelde hem direct wat was voorgevallen en dat mevrouw voor de deur zat. Toen hij ging kijken was zij al weg.

Hu. had volgens mij het tweede telefoongesprek met mevrouw opgenomen en aan mij doorgegeven. Het kan ook zijn dat hij haar aan de balie als eerste kort te woord stond. Als hij dat zegt, zou dat juist kunnen zijn.

U confronteerde mij zojuist met de verklaring van Hu. Zoals ik het mij herinner, is het gebeurd zoals ik vertelde. K. en Hu. waren erbij en M. was er niet bij. Die kwam net in dienst. In ieder geval kwam hij net het bureau binnen lopen. Mevrouw werd in ieder geval niet geduwd. Wat Hu. verklaarde over de wijze van verwijderen, is hetzelfde als ik vertelde.

U confronteerde mij zojuist met de verklaring van mevrouw. Het kan zijn dat wij even overleg hadden bij de computer. Die staat inderdaad zo'n tien meter achter de balie. Dat overleg kan zijn geweest toen ik even bij mevrouw was weggelopen. Ik stond haar steeds van direct achter de balie te woord. Ik schreeuwde haar niet van achter de computer toe. Hier was geen reden toe. In het begin was het een normaal gesprek; zij was alleen boos en uitte dat.

Van de ziekte M.E. of doofheid van mevrouw hoor ik nu voor de eerste keer. Hier weet ik niets van.

Mevrouw is verwijderd omdat zij zo schreeuwde, verbaal onhebbelijke taal uitte en persoonlijk werd; 'jullie doen je werk niet goed'. Op een gegeven moment vond ik dat genoeg en zei ik dat zij het bureau moest verlaten, nadat ik haar hiervoor had gewaarschuwd.

Er is volgens mij niet door een collega gezegd dat wij direct aangifte zouden opnemen. Er is een mutatie opgemaakt en de direct betrokken collega O. is door mij in kennis gesteld want deze kwam die avond in dienst. Ik zal kijken of ik de mutatie van het dagrapport nog kan uitdraaien dan wel uit de computer kan halen. Het kan zijn dat dat niet meer gaat omdat we kortgeleden van computersysteem zijn veranderd.

Ik wil nog opmerken dat het al lang geleden is. Dit bemoeilijkt de afhandeling. Het is na zoveel tijd moeilijk om alles precies te herinneren."

H. Verklaring betrokken ambtenaar Hu.

Betrokken ambtenaar Hu. verklaarde op 19 november 2001 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende:

"Mevrouw belde naar het politiebureau. Mijn collega B. kreeg haar aan de lijn. Ik was op dat moment wachtcommandant. Ik hoorde B. uitleg geven na het aanhoren van het probleem. Verder hoorde ik dat hij de persoon aan de lijn verwees naar een collega die die avond om 23.00 uur in dienst zou komen. Ik wist niet waar het over ging. B. stond mevrouw netjes te woord.

Op een goed moment ging weer de telefoon. Ik nam op en hoorde na het zeggen van mijn naam zeggen: 'Val dood'. Ik zei daarop: 'Sorry? Zo wens ik niet te worden aangesproken.' Daarna volgde een heel verhaal van mevrouw S. Ik herinner mij niet meer waar dit over ging. Ik herinner mij niet of zij iets vroeg over of sprak over het doen van een aangifte. Ik zei haar toen dat mijn collega haar al had verwezen naar een andere collega. Ik verwees haar ook weer naar die collega, omdat hij er al een berg werk aan had verricht als buurtregisseur. Ik had de indruk dat zij dit begreep. Ik zei niet dat zij voor aangifte naar het bureau moest komen. Ik ging helemaal niet in op de inhoud, maar verwees mevrouw alleen.

B. vertelde mij na dat telefoongesprek dat zij aangifte wilde doen en dat zij door hem was verwezen naar de buurtregisseur.

Op een gegeven moment die avond zag ik een mevrouw het bureau binnenkomen. Ik sprak haar aan. Ik weet niet meer waarover wij spraken. Ik herinner mij niet of zij zei

aangifte te willen doen. Ik snapte al snel dat het dezelfde vrouw was als de vrouw van die twee telefoontjes. Ik zei haar dat ik dan B. erbij zou halen. Ik ben inhoudelijk niet in gesprek gegaan. Ik was namelijk bezig met ander werk op dat moment. Het gesprek is vervolgens door B. overgenomen. Ik ging verder met mijn andere werk. Ik weet niet wat B. met mevrouw besprak.

Het is niet juist dat mevrouw door vier politiemensen met fysiek contact het politiebureau is uitgezet. Alleen ik en mijn collega M. geleidden mevrouw naar buiten.

Mevrouw stond verbaal stampeij te maken aan de balie tegen B. Zij stond te schreeuwen. B. sprak met hard klinkende stem. Ik weet niet meer wat zij zeiden. B. en mevrouw stonden aan de balie. De afstand tussen hen was misschien 50 centimeter. Ik zag niet dat zij ver uit elkaar stonden. Door de schermen die in de ruimte hangen kon ik alles niet precies zien. In het begin van het gesprek zag B. en mevrouw ieder aan een zijde van de balie staan. Op een gegeven moment hoorde ik dat B. tegen mevrouw zei dat het gesprek was beëindigd en dat zij het bureau moest verlaten. Zij moest het bureau verlaten omdat zij onredelijk was en stampeij maakte. Mevrouw bleef echter doorgaan en ging niet uit zichzelf weg. Zij gebruikte ordinaire woorden.

Op enig moment ging ik naar mevrouw toe en vroeg haar het bureau te verlaten. Ik moest samen met M. naar buiten voor een opdracht. Ik vroeg haar voor ons uit het bureau uit te lopen. Zij was daar verbolgen over. Ik vroeg haar weer de deur uit te lopen. Dit deed zij toen. Ik raakte haar niet aan. Ik weet niet of mijn collega haar aanraakte. Ik duwde haar niet; geweld is niet tegen haar gebruikt. Bij het verlaten van het bureau hielden wij de deur voor mevrouw open.

Ik merk op dat het twee jaar geleden is dat dit gebeurde. Het kan zijn dat ik mij niet alles meer precies herinner. Wat dat betreft is de verklaring die veel eerder - kortere tijd na het gebeuren - door mij is afgelegd tegenover V. betrouwbaarder. Toen zat alles nog vers in mijn geheugen.

De opmerking dat mevrouw een boete van 60 gulden zou kunnen krijgen als zij tegen het bureau zou blijven zitten, heb ik M. horen maken. Mevrouw zat toen buiten op de grond tegen het bureau bij de toegangsdeur. Dit is een deel van de openbare weg. Ik weet niet meer of M. zei waarom hij deze opmerking maakte.

De reden van het verwijderen van mevrouw was de stennis die zij maakte. Mij is niet bekend of een collega op enig moment in het politiebureau zei haar aangifte wel op te willen nemen. Eventuele opmerkingen van mevrouw over een gehoorapparaat of M.E. zijn mij onbekend. Ik weet niet of er een mutatie is gemaakt van het uit het bureau zetten van mevrouw.

In reactie op de verklaring van mevrouw, die u mij voorlas, merk ik het volgende op.

Wij hebben zeker mevrouw niet met vier politiemensen naar buiten geleid, maar met twee. Ik hoorde geen collega schreeuwen in het bureau. Mij staat niets bij over het aandringen op het opnemen van een aangifte bij of tijdens het naar buiten geleiden van mevrouw."

I. Verklaring betrokken ambtenaar M.

Betrokken ambtenaar M. verklaarde op 1 december 2001 telefonisch tegenover een medewerker van het bureau Nationale ombudsman, voor zover van belang van het onderzoek, het volgende:

"Ik herinner mij niet meer alles precies over deze zaak. Een collega - ik weet niet meer wie - stond mevrouw te woord. Ik weet niet meer welke collega's in dienst waren op dat moment. Ik had geen telefonisch contact met mevrouw die avond. Ik zag haar niet het bureau binnenkomen en ik wist ook niet wat zij precies kwam doen. Het was op dat moment wel druk. Ik was geen chef van dienst.

Ik herinner mij dat zij een collega sprak aan de balie. Op een gegeven moment beëindigde mijn collega de discussie met mevrouw. Zij bleef doorzeuren. Het was echter einde discussie. De collega zei dat haar aangifte niet werd opgenomen. Mevrouw bleef echter doorpraten en doorzeuren. Ik herinner mij niet meer hoe zij zich gedroeg.

Op enig moment werd besloten haar uit het bureau te verwijderen. Ik herinner mij niet meer wie dat besloot. Ik verwijderde haar vervolgens samen met één collega uit het bureau. Dit deden wij dus samen. Ik weet niet meer wie die collega was. Die collega en ik gingen naar buiten in verband met het werk en wij wilden dat mevrouw samen met ons naar buiten ging. Eerst verzochten wij haar het bureau te verlaten. Dat deed zij niet. Met woorden drong ik er bij haar op aan wel het bureau te verlaten. Wij hielden ook de buitendeur voor haar open. Ik had geen lichamelijk contact met mevrouw. Ik weet niet of mijn collega lichamelijk contact met haar had. Wij liepen achter mevrouw en misschien even voor haar om de deur open te houden. Zij verliet toen het bureau en ging tegen de gevel van het bureau op haar hurken zitten.

Die opmerking over 60 gulden boete als zij daar zou blijven zitten, maakte ik toen. De reden hiervan was dat ik het geen gezicht vond en vind als mensen tegen het bureau hangen. Het moet een beetje netjes blijven. Het is geen gezicht als mensen tegen het bureau gaan hangen. Het is in strijd met de APV. Als mensen dat wel deden, kregen wij telefoontjes van burgers hierover. Zuid-Oost is een gegoede buurt. Daar kan zoiets niet. Ik ging er vanuit dat mevrouw weg zou gaan na mijn waarschuwing. Ik gaf haar ook de kans daarvoor. Na ongeveer 10 minuten - toen wij weer langs het bureau reden - was zij weg. Als mevrouw tegen het bureau was blijven zitten, had zij een bekeuring van mij gekregen.

Ik herinner mij niet of mevrouw in het bureau stond te schreeuwen. Ik weet ook niet meer wat ik met haar besprak in het bureau. Ik sprak haar maar heel kort. Dit waren

opmerkingen in de trant van: 'Mijn collega is duidelijk geweest; daar zult u het mee moeten doen'.

Ik herinner mij niets over een eventuele ziekte of gehoorproblemen van mevrouw.

Ik weet niet waar die aangifte over ging of waarom die niet werd opgenomen. Toen zal ik dat hebben geweten, nu weet ik het niet meer.

In reactie op de verklaring van mevrouw, die u mij voorlas, merk ik het volgende op. Volgens mij is zij door mij samen met één collega naar buiten geleid. Ik herinner het mij niet zoals mevrouw het zegt. Volgens mij maakte ik die opmerking direct nadat mevrouw het bureau verliet en niet pas later.

In reactie op de verklaringen van mijn collega's Hu. en B. merk ik het volgende op. Volgens mij had ik avonddienst en was in uniform in het bureau toen een en ander begon. Ik kwam dus niet binnen vlak voor mevrouw het bureau verliet en ik die opmerking maakte."

J. NADERE REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster reageerde bij brief van 23 maart 2002 op de verklaringen van betrokken ambtenaren B., Hu., en M. Voor zover van belang voor het onderzoek is de reactie van verzoekster hieronder weergegeven. Bij elke weergegeven passage staat vermeld op welke verklaring het commentaar van verzoekster betrekking heeft:

Verzoeksters reactie op de verklaring van M.:

"3e alinea:

Ik zei dat ik niet wegging alvorens aangifte was opgenomen. Dit is waarschijnlijk 'doorpraten'. Ook staat er 'doorzeuren', waarschijnlijk om eigen handelen (fysiek geweld) alvast goed te praten. Hier staat dus nergens 'schreeuwen'.

4e alinea:

Aan beide zijden van mij liepen twee geüniformeerde agenten. Direct naast mij M. en Hu. volgens hun eigen verklaring. Zij werden letterlijk ter zijde gestaan door B. en een niet nader genoemde manlijke collega. Als er geen lichamelijk contact was geweest, had ik daar nu waarschijnlijk nog gezeten, want de aangifte is nog steeds niet opgenomen. Ik heb niet vrijwillig het bureau verlaten maar werd er door middel van fysiek geweld verwijderd.

(...)

5e alinea:

(...)

Ik ben geen 'mensen die tegen het bureau hangen'. Ik ben iemand die hardhandig het bureau is uitgezet en die niet in staat was naar huis te gaan.

Niemand heeft gevraagd waarom ik daar nog zat of aangeboden in de wachtkamer plaats te nemen.

(...)

9e alinea:

Volgens M. ben ik met hem en nog één collega (Hu.) naar buiten geleid. Dan moet hij er wel bij zeggen dat zij ieder ook weer door een collega werden begeleid, waarvan er één de deur (B. of collega K.?) open deed (medewerking)."

Verzoeksters reactie op de verklaring van B.:

"2e alinea:

B. had mij net na 20 uur aan de telefoon. Daarna niet meer. Ik wilde telefonisch aangifte doen van huisvredebreuk met bedreiging. Ik verzocht niet om assistentie. Ik wist dat de bedreiger inmiddels weg was; ik had hem zelf de deur uitgeduwd!

Hier vermeldt B. zelf dat hij mij in het eerste telefoongesprek NIET naar een collega verwees. B. legde uit dat in dit geval telefonische aangifte niet mogelijk was en ik naar het bureau moest komen. (...) Of B. zijn werk wel of niet goed doet kan ik in 2-3 minuten aan de telefoon natuurlijk niet beoordelen. En gezegd heb ik dat natuurlijk al helemaal niet! Hij zei niet, dat ik niet direct mocht komen.

3e alinea:

De tweede maal dat ik opbelde was om ± 20.15 uur. De telefoon werd opgenomen door Hu. en het gesprek duurde één minuut. B. kwam hier niet aan te pas. Hij nam geen gesprek over (dat was later aan de balie) en legde dus ook niets uit. (...) Alles wat volgt in deze alinea is niet waar. (...)

4e alinea:

(...)

'Collega K. stond haar als eerste te woord. Zij legde...'

Mij is uitdrukkelijk te verstaan gegeven in eerdere correspondentie dat er op dat moment geen vrouwelijke agent K. aanwezig was. Ik dacht nl. K. bij de computer gezien te hebben op 10 meter van de balie waar ik stond. Toen zij zag dat ik haar zag, verdween ze plotsklaps. Alsof ze niet gezien wilde worden.

Maar de heer Hu. verklaart (...) 'Op een gegeven moment die avond zag ik een mevrouw het bureau binnenkomen. Ik sprak haar aan.' Het was inderdaad iemand van het manlijk geslacht. Collega K. was nooit bij het gesprek aanwezig of moet van het mannelijk geslacht geweest zijn want de vierde agent is nog altijd naamloos. Misschien heer Kw.?

5e alinea:

Inmiddels was al 30-40 minuten uitleg gegeven. Dus is het hier zeker 21 uur. 'Toen is haar duidelijk gezegd dat als zij niet rustig wordt, zij het bureau moest verlaten.' Ik krijg de indruk dat men mensen die 'niet rustig' zijn, mag verwijderen. Daarom word ik steeds 'niet rustig' verklaard. Maar ik was wel rustig, maar volhardend, en daar kon men blijkbaar niet tegen. Ik was gekomen voor aangifte. Het was een en al intimidatie! 'Toen kwam wachtcommandant Hu. erbij. Die legde de verwijzing nogmaals uit.' Ik ben niet debiel! Ik begreep best dat men de aangifte niet wilde opnemen. Maar ik denk ook te weten dat men dat niet mag weigeren. Ook denk ik te weten dat de aanvallende en intimiderende houding alsmede de in groepsverband fysieke uitzetting niet te rechtvaardigen is.

(...)

6e alinea:

'Hierna zijn Hu., K. en ik (B.) - weer die mysterieuze K. - in haar richting gelopen en hebben haar richting de deur bewogen door ons om haar heen te posteren en op te lopen richting de buitendeur.' Hier wordt in ieder geval gezegd dat het drie agenten waren. Nummer vier was dan wellicht het dichtst bij de buitendeur en heeft die open gehouden (M.?). Aangezien ik NIET maar buiten wilde en geen stap verzette, moet men mij wel geduwd hebben. Ik gaf zelfs tegendruk. Toen ben ik in rug en schouder/nekpartij gegrepen en zo verwijderd. Ik liep niet voor hen uit. Dat ik tegen de gevel ging zitten zag men pas toen ze rond 22 uur naar buiten kwamen. Daar moet een rapport van zijn.

(...)

13e alinea:

Eén van de vier agenten wilde wel de aangifte opnemen maar werd door de anderen teruggefloten. Mocht men inderdaad de gegevens niet in het nieuwe systeem hebben gezet, dan is dat eerder omdat deze gegevens belastend voor de agenten waren dan dat deze gegevens hen vrij zouden pleiten, als ze überhaupt opgenomen waren!"

Verzoeksters reactie op de verklaring van Hu.

"4e alinea:

'B. vertelde mij (Hu.) dat zij aangifte wilde doen.' Dus om ± 20 uur wist B. dat ik aangifte wilde doen en om 20.15 uur wist ook Hu. dat, nà dat tweede telefoongesprek.

5e alinea:

'Ik weet niet meer waarover wij spraken. Ik herinner mij niet of zij zei aangifte te willen doen.' Het enige dat ik steeds gezegd heb is dat ik aangifte wilde doen. En dat herinnert Hu. zich niet meer? Ik kwam niet voor de koffie!

6e alinea:

Behalve Hu. en M. (verklaring Hu.) waren daar ook bij B. en collega K. (verklaring B. 6e alinea!). Twee + twee is nog steeds vier agenten in uniform!!!

'...geleidden mevrouw naar buiten.' Ik ben niet vrijwillig het bureau uitgegaan. (...)

7e alinea:

Ik heb niet geschreeuwd tegen wie dan ook die op circa 50 centimeter van mij af stond. Ik zei alleen niet weg te gaan zonder dat aangifte was opgenomen. Ik vind dat niet onredelijk en dat is ook geen stampeij. Verder staat er '...en ging niet uit zichzelf weg.' Dat is precies wat ik aldoor zeg. Ik ging niet uit mezelf weg! Ik werd er door middel van fysiek geweld uitgezet! Er is geen andere mogelijkheid!

'Zij gebruikte ordinaire woorden.'

Hoe kun je nu bewijzen dat dat niet waar is? Jammer dat er niet staat welke woorden. Misschien aan ieder afzonderlijk vragen welke woorden dat waren. (...)

8e alinea:

Ik weigerde pertinent om weg te gaan (zeuren?). Ik wist dat ik nooit de kracht had (vanwege M.E.) om om 23 uur terug te komen. Ik ging dus niet. Ik werd vastgepakt en geduwd. Ik gaf niet mee. Ik werd met fysiek geweld naar buiten gewerkt. Eén agent deed de deur open ja, anders konden ze me er nog niet uit zetten.

(...)

10e alinea:

Ik zat niet bij de toegangsdeur. In verband mijn M.E. is het ook nu voor mij niet mogelijk te gaan kijken hoeveel meter ik daarvan verwijderd zat. Links naast de toegangsdeur is een lange blinde muur. Halverwege blinde muur zat ik."

Verzoekster besluit haar reactie met enkele algemene opmerkingen:

"Uit vorenstaande blijkt dat men niet toe wil geven dat ik door vier agenten in uniform door middel van fysiek geweld en tegen mijn zin het bureau ben uitgezet.

Vervolgens wordt een vrouwelijke collega K. opgevoerd, terwijl het om vier mannelijke agenten gaat.

Ik wacht nog steeds op een uitnodiging om de aangifte te laten opnemen.

(...)

Meermalen heb ik verzocht de rol van O. in deze zaak te onderzoeken. Hij heeft valse rapportages in 'Viola' gezet. Daardoor is zeker de zaak in het politiebureau geëscaleerd."

Achtergrond

1. Opnemen aangifte

1.1 Artikel 161 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) geeft ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. Die bevoegdheid houdt een dienovereenkomstige aanspraak in, namelijk dat de aangifte wordt opgenomen. Zo bevat artikel 163 Sv de verplichting voor opsporingsambtenaren om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen.

Deze plicht tot het opnemen van de aangifte staat los van de vraag of aan die aangifte verder vervolgd zal worden gegeven. Wanneer bij de politie aangifte wordt gedaan mag van haar worden verwacht dat zij deze aangifte opneemt op het moment dat deze wordt gedaan. Voor zover de feitelijke mogelijkheid daartoe op dat moment, objectief gezien, ontbreekt, dient degene die aangifte wenst te doen daartoe zo spoedig mogelijk alsnog de gelegenheid te krijgen.

1.2 Twijfel bij de betrokken politieambtenaar over de vraag of al dan niet sprake is van een strafbaar feit mag er niet aan in de weg staan dat hij gevolg geeft aan zijn wettelijke plicht tot het opnemen van een aangifte. In het geval van dergelijke twijfel dient hij het over te laten aan de officier van justitie om ter zake een standpunt te bepalen en dat kenbaar te maken aan de persoon die aangifte deed. Voor betrokkene staat dan, in het geval van een besluit tot niet vervolging, de mogelijkheid open van beklag bij het gerechtshof, ingevolge artikel 12 Sv.

1.3 Een uitzondering op het voorgaande kan alleen worden aangenomen in het geval dat al op voorhand, zonder enig verder onderzoek, en zonder de minste twijfel, kan worden vastgesteld dat de gedraging of gebeurtenis die ter kennis van de politie wordt gebracht niet is te kwalificeren als een strafbaar feit. Wanneer de politie die opvatting heeft, behoort zij in beginsel de ruimte te hebben om daarvan blijk te geven. Te allen tijde moet zij echter voorkomen dat in zo'n geval haar opvatting de inzet wordt van een discussie met de

persoon die aangifte wenst te doen. Dat is ook in het belang van de geloofwaardigheid van de politie.

2. Artikel 12, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering:

"Wordt een strafbaar feit niet vervolgd of de vervolging niet voortgezet, dan kan de rechtstreeks belanghebbende daarover schriftelijk beklag doen bij het gerechtshof, binnen het rechtsgebied waarvan de beslissing tot niet vervolging of niet verdere vervolging is genomen..."

2. Artikel 2.19 Algemene Plaatselijke Verordening Amsterdam

"1. Het is verboden, tegen de wil van de bewoner of de gebruiker van een gebouw of vaartuig:

a. te leunen tegen een deur, raam of vensterbank dan wel zich op andere wijze hinderlijk in de onmiddellijke omgeving van het gebouw op te houden;

b. zich zonder redelijk doel of op voor anderen hinderlijke wijze te bevinden in de voor gemeenschappelijk gebruik bestemde ruimten in dat gebouw.

2. Het is verboden, zich zonder redelijk doel of op voor anderen hinderlijke wijze op te houden in of bij een portiek, een portaal, een telefooncel, een parkeergarage of een andere soortgelijke, voor het publiek toegankelijke ruimte, dan wel deze te verontreinigen of te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze ruimten zijn bestemd."