



Rapport

Datum: 21 augustus 2003
Rapportnummer: 2003/273

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop twee met naam genoemde ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht op 21 april 2002 jegens haar zijn opgetreden naar aanleiding van een melding van geluidsoverlast. Zij klaagt er met name over dat de politieambtenaren bij die gelegenheid negatieve opmerkingen omtrent haar achternaam en/of achtergrond hebben gemaakt.

Verder klaagt verzoekster over de wijze waarop de politieambtenaren dit bezoek hebben vastgelegd in een mutatie in het bedrijfsprocessensysteem.

Verzoekster klaagt voorts over de wijze waarop het regionale politiekorps Utrecht haar klacht van 27 april 2002 heeft afgedaan. Zij klaagt er in dit verband met name over:

- dat het klachtgesprek van 20 juni 2002 nauwelijks was voorbereid;
- dat haar vragen onbeantwoord zijn gebleven;
- dat er niet is gereageerd op alle punten die zij in haar klachtbrief naar voren heeft gebracht;

Ten slotte klaagt verzoekster over de duur van de klachtbehandeling.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 29 maart 2002 meldde verzoekster bij het regionale politiekorps Utrecht dat de zoon van de bovenburen haar had bedreigd nadat zij had gevraagd de was die voor haar balkon hing te verwijderen. Zij meldde aan de politie dat de man haar had verteld dat zij niets tegen zijn moeder moest doen, anders zou hij haar wel een lesje leren. In het dagrapport staat geschreven dat verzoekster vroeg om een afspraak met de wijkagent hierover.

2. Op zondag 21 april 2002 ontving het regionale politiekorps Utrecht, district Marco Polo, een melding van geluidsoverlast. Twee ambtenaren gingen eerst naar het adres van degene die de overlast had gemeld, en vervolgens naar verzoekster, degene die volgens de melder de overlast had veroorzaakt. Ter plekke werd geen geluidsoverlast geconstateerd.

3. Op 24 mei 2002 vond een gesprek plaats tussen de wijkagent en verzoekster. Hierin liet verzoekster weten dat het haar dwars zat dat er niemand was komen opdagen naar aanleiding van haar melding van bedreiging, terwijl er wel twee ambtenaren kwamen voor een geluidsoverlast die niet werd geconstateerd. Uit de mutatie blijkt dat de wijkagent verzoekster uitleg verstrekke over hun capaciteitsproblemen en dat de politie niet op iedere

melding afkwam. Volgens de mutatie had verzoekster hier begrip voor. De zaak werd vervolgens afgeboekt.

II. Ten aanzien van de negatieve opmerkingen over verzoeksters naam en/of achtergrond

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop twee met naam genoemde ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht jegens haar zijn opgetreden. Zij klaagt er met name over dat de politieambtenaren bij die gelegenheid negatieve opmerkingen omtrent haar achternaam en/of achtergrond ('mijn soort mensen') hebben gemaakt. Zij voegt hier nog aan toe dat de betrokken ambtenaren een racistische opmerking hebben gemaakt betreffende haar etniciteit (zie bevindingen, onder D). Verzoekster stelt dat de betrokken ambtenaar geen grapje heeft gemaakt over haar voornaam. Voorts stelt verzoekster dat deze wijze van optreden voortkwam uit het feit dat zij eerder de melding van bedreiging had gedaan door de zoon van de burens, en dat die werkzaam is bij het regionale politiekorps Utrecht. (zie bevindingen, onder F.2.)

2.1. De korpsbeheerder is van mening dat er geen negatieve uitlatingen met betrekking tot verzoeksters achternaam en/of achtergrond zijn gedaan en acht de klacht niet gegrond. Wél heeft één van de betrokken politieambtenaren een opmerking gemaakt naar aanleiding van het gegeven dat klagster haar voornaam niet wilde geven en slechts haar initialen prijs gaf. De betrokken ambtenaar heeft aangegeven deze - door hem als zijnde misplaatst erkende - opmerking te betreuren en hiervoor jegens verzoekster zijn excuses te maken.

2.2. Tijdens de interne klachtbehandeling had de klachtbehandelaar aan verzoekster gevraagd concreet aan te geven waaruit de onheuse behandeling had bestaan. Hij gaf aan bovendien aan haar gevraagd te hebben welke negatieve uitlatingen de ambtenaren precies hadden gedaan. Hij schreef in zijn rapportage dat verzoekster hier niet op inging en aangaf dat haar klacht was bedoeld zoals zij in haar brief had aangegeven. Ten aanzien van verzoeksters vraag over de reactie van de politie op de melding van bedreiging, schreef de klachtbehandelaar dat op zaken met een hogere prioriteit eerder wordt gereageerd. De klachtbehandelaar liet weten zich te kunnen voorstellen dat wanneer de politie niet langs komt, de betrokkene dan op minst even wordt teruggebeld met de mededeling dat de zaak wordt doorspeeld naar de wijkagent, maar dat bleek dat in deze zaak niet was teruggebeld (zie bevindingen, onder A.4).

3. Het is een vereiste van professionaliteit dat politieambtenaren een burger correct te woord staan.

4. Vast is komen te staan dat de betrokken ambtenaren verzoekster hebben gevraagd om haar gegevens om zo een volledig beeld te geven in de dag- en nachtrapporten die de politie bijhoudt, de zogenaamde mutaties. Vaststaat bovendien dat het gesprek zo'n vijf minuten heeft geduurd. Verzoekster vond het gesprek zeer vaag. Uit verzoeksters

klachtbrief van 27 april 2002 blijkt dat zij wel had begrepen dat de aanleiding van de komst van de politie een klacht over geluidsoverlast betrof. Ook staat vast dat de politieambtenaren verzoekster niet vertelden wie de melding had gedaan.

5. De lezingen van verzoeker en de lezingen van politiezijde staan tegenover elkaar voor wat betreft de vraag of de politieambtenaren bij het onderzoek naar de geluidsoverlast negatieve en/of racistische woorden hebben gebruikt omtrent verzoeksters achternaam en/of 'haar soort mensen', en welke woorden precies gebruikt zijn. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij haar hadden gezegd dat ze zo'n rare achternaam had, haar gevraagd hadden of haar voornaam ook zo raar was, en dat er in die buurt allemaal mensen met rare namen woonden. Beide betrokken ambtenaren geven aan dat ze geen opmerking hebben gemaakt over verzoeksters naam of over mensen in de buurt. Zo het woord 'raar' al uitgesproken zou zijn, was dat betreffende de voornaam bestaande uit één letter, aldus één van de betrokken ambtenaren. Nu hij dit niet ontkent, acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat het woord 'raar' in ieder geval één keer is gevallen. Deze opmerking, ook al wordt die onaangenaam gevonden, geeft echter geen reden tot afkeur. De Nationale ombudsman kan hieruit niet afleiden dat dit een negatieve en/of racistische opmerking zou inhouden ten aanzien van verzoeksters naam en/of achtergrond.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman nog het volgende op over het verband dat verzoekster ziet in haar melding van 29 maart 2002 van bedreiging door de zoon van de bovenburen, en de wijze van optreden van de betrokken ambtenaren op 21 april 2002. Uit het gesprek van de klachtbehandelaar met de betrokken ambtenaren (zie bevindingen, onder A.4.) blijkt dat zij zeer snel ter plekke waren omdat zij in de buurt waren toen het incident werd gemeld. De Nationale ombudsman overweegt hierbij dat de mogelijkheden van de politie om haar taken uit te voeren niet onbeperkt zijn. De politie dient bij de vervulling van haar taken, waaronder die van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, prioriteiten te stellen. Daarbij mag worden verwacht dat deze prioriteitstelling weloverwogen gebeurt. De Nationale ombudsman is van mening dat de twee meldingen los van elkaar kunnen worden gezien, en dat de reden waarom er wel werd gereageerd op de melding van geluidsoverlast voortvloeit onder meer uit de nabijheid van de twee ambtenaren toen de geluidsoverlast werd gemeld. Nu bovendien reeds onder 5. is geoordeeld dat de beide ambtenaren behoorlijk hebben gehandeld, kan de Nationale ombudsman verzoekster niet volgen in haar mening dat de wijze van optreden voortvloeit uit haar eerdere melding van bedreiging.

III. Ten aanzien van de mutatie

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop de politieambtenaren het bezoek naar aanleiding van de geluidsoverlast hebben vastgelegd in een mutatie. Verzoekster was de dag na de melding op het bureau gekomen en had de mutatie vanaf een computerscherm kunnen inzien. Zij gaf enkele citaten die zij had gelezen: 'ze spoort niet', 'leeft in een eigen wereld', 'hoogst intelligent' en 'gevaar'. Zij gaf aan dat de politie een zeer tendentiekus verhaal in haar registratiesysteem had geplaatst, terwijl een simpele mededeling van het niet constateren van overlast had moeten volstaan (zie bevindingen, onder A.1).

2.1 De korpsbeheerder geeft in haar reactie aan dat politieambtenaren in principe vrij zijn in de wijze waarop in het bedrijfsprocessensysteem wordt gemuteerd en dat deze mutaties voor intern gebruik zijn. De korpsbeheerder meent dat er in de betreffende mutaties geen ongepaste uitspraken jegens verzoekster zijn gedaan. Zij acht de klacht niet gegrond.

2.2. De klachtbehandelaar van het regionale politiekorps Utrecht merkt op dat het doel van mutaties is om verantwoording af te leggen van politie-inzet naar aanleiding van meldingen. Burgers worden in de mutaties beschreven zoals zij zich gedragen tegenover de agenten. Dit gebeurt om, indien er in de toekomst wederom problemen zijn, men een indicatie heeft van wat men kan verwachten. In de mutatie ter zake hadden de politiemedewerkers niet meer gedaan dan verzoekster omschrijven zoals dit onder andere door de buurvrouw was medegedeeld en zoals zij op de politieambtenaren overkwam. (zie bevindingen, onder A.4.).

2.3. Verder heeft de klachtbehandelaar tijdens de interne klachtbehandeling gesproken met ambtenaar O. die samen met verzoekster de mutatie op het scherm had bekeken. O. verklaarde dat verzoekster opmerkingen had gemaakt over de mutatie en dat hij deze had aangepast omdat hij dacht dat hij zo een klacht kon voorkomen. O. gaf aan dat hij tegen verzoekster had gezegd dat zijn collega's juist vonden dat zij intelligent is. (zie bevindingen, onder A.4.).

3. De mutatie zoals die in gewijzigde vorm aan de Nationale ombudsman ter beschikking werd gesteld beschreef onder meer dat verzoekster 'volgens de bureaus niet echt spoorde wat wel eens kon kloppen, hoewel zij goed gebekt was'. Verder werd verzoekster betiteld als 'madam'. (zie bevindingen, onder A.5.)

4. De Nationale ombudsman overwoog reeds eerder in 1997 (zie achtergrond, onder B.) dat informatie wordt vastgelegd in mutaties ten behoeve van de primaire ambtsvervulling. Het gaat hier om een vorm van vastleggen die van groot belang is voor het informeren van collega's met het oog op de continuïteit van de taakvervulling. Daarnaast dient zij als controle achteraf op bepaalde dienstverrichtingen. Deze vorm van vastlegging is vaak summier, mede omdat voor het interne gebruiksdoel doorgaans geen uitgebreide bewoordingen nodig zijn. Het kan functioneel zijn dat de interne registraties ook 'sfeerbeelden' bevatten, waaronder typering van personen met wie de politie van doen had.

Ook in interne rapportages moet de politie de zakelijkheid betrachten die past bij een professioneel politieoptreden, en moet zij zich onthouden van kwalificaties van personen die in het maatschappelijk verkeer als ongepast gelden. Dit behoeft de ambtenaar er overigens niet van te weerhouden om, als hij dat in het kader van zijn ambtsvervulling van belang vindt, opmerkingen te maken over de achtergrond en de sfeer van het contact met een burger, of over diens persoon en optreden zoals hij dat heeft beleefd, ook niet als dergelijke opmerkingen kritisch van aard zijn, en de betreffende burger mogelijk onaangenaam treffen.

5. Nu de oorspronkelijke mutatie niet meer beschikbaar is, kan de Nationale ombudsman niet anders dan afgaan op de gegevens die zowel verzoekster als de betrokken ambtenaren op dit punt geven. Vast staat dat de oorspronkelijke tekst en de opmerkingen van verzoekster hierover aan politieambtenaar O. aanleiding gaven om de tekst enigszins aan te passen. Enkele van de beschrijvingen die verzoekster geeft zijn echter nog terug te vinden in de aangepaste versie. Daarnaast bevestigt één van de betrokken ambtenaren dat hetgeen verzoekster schrijft waarschijnlijk ook wel in de oorspronkelijke mutatie stond geschreven (zie bevindingen, onder E.2.). De Nationale ombudsman gaat er dan ook vanuit dat de citaten die verzoekster geeft waren vastgelegd in de oorspronkelijke mutatie.

6. Ondanks dat het niet juist is dat de mutatie op een later tijdstip is gewijzigd en niet meer in oorspronkelijke vorm beschikbaar is, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gebezigde woorden in de oorspronkelijke mutatie en zoals herinnerd door verzoekster - namelijk 'ze leeft in een eigen wereld', 'ze spoort niet', 'hoogst intelligent' en 'gevaarlijk' - niet noodzakelijkerwijs gelden als ongepast in het maatschappelijk verkeer.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman op dat hoewel de citaten een weergave van het gesprek tussen de politieambtenaren en meldster van het geluidsoverlastincident bevatten, het evenwel verstandiger ware geweest deze zinsnede niet in de mutatie op te nemen nu deze niet relevant waren met betrekking tot de melding geluidsoverlast waarvoor de politie ter plaatse was geweest.

IV. Ten aanzien de interne klachtafhandeling

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het regionale politiekorps Utrecht haar klacht van 27 april 2002 heeft afgedaan. In dit verband klaagt zij er met name over dat de klachtbehandelaar het gesprek op 20 juni 2002 nauwelijks had voorbereid, dat haar vragen onbeantwoord zijn gebleven en dat er niet is gereageerd op alle punten die zij in haar klachtbrief naar voren had gebracht.

2.1. De korpsbeheerder laat in haar reactie aan de Nationale ombudsman weten dat verzoekster in de gelegenheid is gesteld om haar klacht in een persoonlijk gesprek toe te

lichten. Verzoekster heeft hiervan geen gebruik gemaakt en heeft telefonisch contact opgenomen op de dag en het tijdstip dat zij voor een gesprek was uitgenodigd. De korpsbeheerder schrijft dat de klachtbehandelaar aan de orde had willen stellen welke klachten verzoekster precies had, maar dat verzoekster had aangegeven dat haar brief voldoende duidelijk was. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond en meent dat verzoekster voldoende gelegenheid had gehad om haar klacht toe te lichten en dat zij ten onrechte heeft aangegeven dat niet of onvoldoende op haar vragen is ingegaan.

2.2. De districtschef laat naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman weten dat verzoekster had verzocht om het gesprek telefonisch te voeren.

Gezien de vele vragen die zij had, was een gesprek in persoon meer gewenst geweest.

De klachtbehandelaar ging akkoord met het verzoek en leidde het gesprek in met het aanhalen van een gedeelte van haar brief. Hij werd geconfronteerd met een weigerachtige en vijandige houding, waardoor hij werd belemmerd een goed en volledig onderzoek in te stellen bestaande uit het verkrijgen van nadere informatie ter verduidelijking van haar klacht, het toepassen van wederhoor en het komen tot een (verzoenings) gesprek met de betrokken ambtenaren. Daarom besloot de districtschef om verzoeksters klacht alleen op de hoofdpunten af te handelen (zie bevindingen, onder C.2.). In zijn afdoeningsbericht van 12 juli 2002 heeft de districtschef aangegeven dat verzoekster het politieoptreden waarover zij klaagde niet concreet had beschreven (zie bevindingen, onder A.2.).

2.3. De klachtbehandelaar gaf in zijn rapportage aan dat hij een zestal mutaties had bestudeerd en heeft gesproken met de drie betrokken ambtenaren. Over het telefoongesprek met verzoekster op 20 juni 2002 gaf hij aan dat dit niet wilde vlotten. Hij heeft aan haar aangegeven dat op sommige punten en verzoeken niet gereageerd zou worden omdat het interne aangelegenheden betrof. Ook heeft hij aan verzoekster aangegeven dat hij het gesprek niet als prettig had ervaren, en dat zij vrij agressief en niet meewerkend op hem overkwam (zie bevindingen, onder A.4.).

3.1. Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat wordt ingegaan op alle klachtonderdelen die een burger indient. Voorts is in deze zaak artikel 4 van de Klachtenregeling Politie Regio Utrecht van belang, dat voorschrijft dat de burger een klacht voldoende duidelijk omschrijft. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 27 april 2002 en het telefoongesprek op 20 juni 2002, heeft de klachtbehandelaar twee klachtonderdelen gedistilleerd, die de districtschef heeft afgedaan bij brief van 12 juli 2002. Op grond van de uit het onderzoek naar voren gekomen feiten, waarbij de klachtbehandelaar heeft aangegeven de relevante mutaties te hebben bestudeerd, is de Nationale ombudsman van mening dat de klachtbehandelaar voldoende voorbereiding heeft gedaan alvorens het gesprek met verzoekster aan te gaan. Dat hij tijdens dat gesprek verzoeksters brief heeft willen doornemen om zo een onderzoek in te stellen naar de persoonlijke beleving van de klager in relatie tot de

relevante werkelijkheid (zie achtergrond, onder A.), acht de Nationale ombudsman alleen maar begrijpelijk omdat verzoekster zo in de gelegenheid kon worden gesteld om haar klacht puntsgewijs toe te lichten. Dat verzoekster daar niet op wilde ingaan, kan niet aan de klachtbehandelaar worden verweten en leidt niet tot de conclusie dat de klachtbehandelaar zich onvoldoende had voorbereid. Evenzo is de Nationale ombudsman van oordeel dat op basis van verzoeksters brief en het aanvullende gesprek, de klachtenbehandelaar en de districtschef verzoeksters klacht konden toespitsen op de twee punten.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

3.2. Met betrekking tot verzoeksters klacht dat haar vragen onbeantwoord zijn gebleven, merkt de Nationale ombudsman op dat de klachtenregeling van het korps Utrecht ruimte biedt aan de klachtenbehandelaar, niet alleen om te horen, maar eventueel ook een verzoeningsgesprek te laten plaatsvinden. De Nationale ombudsman is van mening dat bij beide gelegenheden niet alleen een klacht zou kunnen worden teruggebracht tot de essentie, maar dat aanvullende punten, zoals verzoeksters vragen ter plekke kunnen worden beantwoord. Gebleken is dat de klachtbehandelaar tijdens het telefoongesprek op 20 juni 2002 geen mogelijkheid had om hier aan toe te komen. Desondanks heeft de klachtbehandelaar in zijn rapport een antwoord gegeven op alle vragen, verzoeken en eisen van verzoekster. De Nationale ombudsman heeft echter vastgesteld dat de politie volgens de standaard werkwijze bij het district Marco Polo dit rapport niet bij het afdoeningsbericht verzendt. De Nationale ombudsman ziet niet in waarom de antwoorden van de klachtbehandelaar op verzoeksters vragen, verzoeken en eisen niet bij de afdoening van de districtschef hadden kunnen worden gevoegd. Vanuit een oogpunt van actieve en zorgvuldige informatieverstrekking had de politie hiermee aan verzoekster duidelijkheid kunnen verschaffen over de wijze waarop de districtschef tot zijn beslissing was gekomen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

V. Ten aanzien de duur van de klachtbehandeling.

1. Verzoekster klaagt er over dat de klachtbehandeling te lang heeft geduurd daar de klachtbehandelaar haar had toegezegd dat zij uiterlijk 15 juli 2002 bericht zou ontvangen. Zij richtte zich met deze klacht tot de Nationale ombudsman bij brief van 15 juli 2002 en stelde vervolgens in een telefoongesprek dat zij het afdoeningsbericht van de districtschef niet eerder had ontvangen dan de door de Nationale ombudsman verzonden ontvangstbevestiging van verzoeksters klacht.

2. De korpsbeheerder schreef dat de politie verzoekster bij de uitnodiging van het gesprek had ingelicht over de vertraging en de reden daarvoor.

3. De Nationale ombudsman stelt vast dat de klachtbehandelaar zijn rapport op 4 juli 2002 heeft afgerond. Voorts is het afdoeningsbericht van de districtschef gedateerd op 12 juli 2002. Gelet op het feit dat de vertraging waarschijnlijk te wijten is aan externe omstandigheden niet onder controle van het korps, en nu deze vertraging van enkele dagen verzoeksters belang niet onevenredig heeft geschaad, acht de Nationale ombudsman de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), is niet gegrond, behalve op het punt dat de districtschef in zijn afdoeningsbericht verzoekster een antwoord had kunnen geven op haar vragen, verzoeken en eisen; ten aanzien van dat punt is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 15 juli 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw F. te Q, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), 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. Daarnaast werd de hoofdofficier van justitie te Utrecht de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De hoofdofficier van justitie maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Twee betrokken ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht werden gehoord. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. De korpsbeheerder en de betrokken ambtenaren deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 27 april 2002 diende verzoekster een klacht in bij de chef van het regionale politiekorps Utrecht over het optreden van twee met naam genoemde ambtenaren op 21 april 2002. Zij schreef in deze brief onder meer het volgende:

"Tussen 19.00-19.45 heb ik die avond in mijn nieuwe huis een hifi setje aangesloten en tussen 19.45-19.50 een nummer gedraaid (...). Toen kwam er direct een bezoeker van de bovenburen aan mijn deur met het verhaal dat ik overlast veroorzaakte. Deze heb ik aangegeven dat ik niet de veroorzaker was en dat ze dus niet bij mij moesten zijn waarop deze persoon verdween.

Nog geen 3 minuten later (letterlijk en figuurlijk) kwamen deze twee agenten aan mijn deur i.v.m. een melding van vermeende geluidsoverlast zo zeiden zij. Deze geluidsoverlast werd overigens ter plekke niet geconstateerd, maar het merkwaardige gesprek dat de heren aangingen verbaasde mij zo evenals de gebeurtenissen die zich vervolgens ontsponnen dat ik het noodzakelijk vind hier melding van te maken en u tevens te verzoeken een onderzoek in te stellen.

Z. (...) meende zich in het gesprek dat ongeveer 5 minuten duurde, en buitengemeen vaag van karakter was, de precieze reden van hun komst werd nl. steeds vager, een aantal zeer negatieve uitlatingen te kunnen permitteren rond mijn achternaam en 'mijn soort mensen'. Op mijn verzoek om hun namen op schrift, mijn vraag naar de juridische status van hun aanwezigheid en wat ze nu eigenlijk kwamen doen konden ze me geen antwoord geven en reageerden ze zeer zenuwachtig.

Toen ik vroeg wie deze melding had gedaan en wat ze nu precies kwamen doen en in opdracht van wie kreeg ik wederom geen antwoorden en maakten zij zich snel uit de voeten.

Toen ik vervolgens telefonisch contact zocht met het politiebureau in Vleuten de Meern en sprak met de aanwezige 'senior' de heer Va. werd gebeuren alleen maar mysterieuzer.

In de computer kon hij in het geheel geen melding m.b.t. mijn adres terugvinden en hij wist ook niet wie er uitgezonden waren. Wel kon hij mijn melding van 29 maart jongstleden m.b.t. een bedreiging van een bezoeker van de bovenburen aan mijn adres boven tafel halen. Een melding waarop overigens nooit een agent is verschenen aan mijn deur binnen 5 minuten. Ik begrijp dat dit een kwestie van prioritering is binnen uw departement?

Op maandagochtend heb ik een gesprek gevoerd over dit merkwaardige gebeuren met agent O. op het hoofdkantoor in Utrecht. Deze liet mij meelesen in de mutatie die de twee agenten hadden aangebracht in de politiecomputer n.a.v. hun gesprekje met mij die avond ervoor en wij vielen samen steil achterover.

Een tweetal 'heren' die ik nog nooit in mijn leven heb ontmoet (...) menen een psychologisch profiel van mij op te kunnen en moeten stellen n.a.v. een gesprekje over

vermeende geluidsoverlast? Overlast die overigens niet geconstateerd is ter plekke! Wat een waanzin.

Verder was de toon van de mutatie zodanig dat ik het vermoeden heb dat ze een soort persoonlijke wrok tegen mij koesteren terwijl ik deze personen helemaal niet ken en nog nooit in mijn leven heb gezien. Wanneer u de mutatie in kwestie opvraagt ziet u vanzelf wat ik bedoel.

Ik citeer enkele frases die ik langs zag komen: 'ze spoort niet', 'leeft in een eigen wereld', is 'hoogst intelligent', 'gevaar' etc. etc. Ook was er een zeer gekleurd verslag van mijn gesprekje met Va. toegevoegd aan de mutatie n.a.v. hun bezoekje die zondag. Ook dit vind ik zeer merkwaardig.

In hetzelfde gesprek met de heer O. moesten we overigens ook constateren dat mijn melding t.a.v. de bezoeker van de bovenburen op magische wijze uit de politiecomputer was verdwenen. Ondanks de 6-7 zoekstrategieën die we toegepast hebben.

Nu wil het feit dat er nogal eens agenten op bezoek komen bij de bovenburen. Zou het wellicht kunnen dat er in de tijd van de baas een toneelstukje is opgevoerd richting ondergetekende of dat uw agenten wellicht vriendendiensten verrichten in uniform? Wat denkt u?

Al met al een hoogst merkwaardige gang van zaken en een grove schending van mijn burgerrechten.

Ik verzoek u dan ook om een officieel onderzoek in te stellen naar dit gebeuren. Graag zou ik antwoord krijgen op de volgende vragen:

1. Waarom komt er geen agent langs wanneer ik melding maak van bedreiging door bezoekers van de bovenburen?
2. Waarom komen er binnen 5 minuten twee agenten langs wanneer ik hoegenaamd geluidsoverlast veroorzaakt rond acht uur 's avonds?
 - 2.b. Waarom wordt er wanneer er geen overlast wordt geconstateerd vervolgens een enorm en zeer tendentiekus verhaal geplaatst in de politiecomputer terwijl een simpele mededeling van het niet constateren van overlast zou moeten volstaan?
 - 2.c. Wat is precies het doel van een dergelijke mutatie en worden alle burgers in dit land zo beschreven in politie computers?
3. Waarom kunnen agenten dergelijke smadelijke mededelingen over onschuldige burgers in een politie computer plaatsen n.a.v. een non-event?

4. Waarom menen agenten onder werktijd zich te kunnen permitteren racistisch getinte opmerkingen te maken tegen onschuldige burgers?

5. Welke vormen van toezicht zijn er op het opereren van uw agenten en de info die opgeslagen wordt over onschuldige burgers en hoe komt het dat dit systeem of deze systemen in dit geval gefaald hebben?

6. Graag verneem ik ten slotte van u wat er gebeurd is met mijn melding rond de bedreiging die op de avond van de 14e nog in de politiecomputer aanwezig was (dit blijkt onder andere uit het feit dat de wijkagent n.a.v. deze melding contact met mij heeft gezocht) en inmiddels verdwenen is?

Ten slotte heb ik nog een aantal verzoeken en eisen:

1. Ik verzoek u deze smadelijke mutatie van de hand van deze agenten per ommekeer uit de politie computer te verwijderen binnen 7 werkdagen en mij schriftelijk op de hoogte te stellen van dit feit? Zoniet dan zie ik mij helaas genoodzaakt juridische stappen te ondernemen.

2. Ik verzoek u de 2 agenten in kwestie officieel aan te spreken op hun gedrag en te berispen.

3. Ik verzoek u hen naar een training effectief communiceren te sturen.

4. Ik verzoek u hen aan een intern onderzoek te onderwerpen dat specifiek gericht is op het (her)beoordelen van de integriteit van deze agenten.

5. Ik eis persoonlijke excuses voor deze gang van zaken van de agenten in kwestie.

Ik hoop dat u deze klacht spoedig in behandeling zult nemen en hoor bijzonder graag van u."

2. Bij brief van 13 mei 2002 stuurde de chef van het district Marco Polo van het politiekorps Utrecht een ontvangstbevestiging van de klacht. Bij brief van 24 mei 2002 nodigde hij haar uit voor een gesprek met de klachtbehandelaar. De datum voor dit gesprek werd vastgesteld op 20 juni 2002.

3. Op 12 juli 2002 schreef de districtschef aan verzoekster een afdoeningsbericht over haar klacht. In de brief stond onder meer het volgende vermeld:

"Uw klacht bestaat, gelet op uw schrijven, uit twee delen, te weten:

Ad 1 klacht over politieoptreden; en

Ad 2 grove schending van burgerrechten.

Ad 1) Ik acht dit deel van de klacht ongegrond.

U heeft niet duidelijk gemaakt waaruit dat politieoptreden bestond. Mijn klachtbehandelaar heeft u daarnaar gevraagd en u heeft aangegeven dat uw brief helder en duidelijk was. Ik betreur dat.

Uit het onderzoek dat wij desondanks hebben ingesteld is niet gebleken van een *onheuse bejegening jegens u*. Mijn medewerkers hebben een incident behandeld en zijn daarbij correct opgetreden.

Ad 2) Ik acht dit deel van de klacht eveneens ongegrond.

Uit onderzoek is eveneens niet gebleken dat uw burgerrechten zouden zijn geschonden. Mijn medewerkers hebben gereageerd op een incidentmelding hen opgedragen door de meldkamer.

Van iedere te behandelen melding wordt in ons BedrijfsProcessenSysteem tenminste een mutatie opgenomen. Zo ook in uw geval. Daarbij dient rekening gehouden te worden met het Privacyreglement. Ik kan u mededelen dat dit is gebeurd.

Voor wat betreft de communicatietraining. Ook wij vinden het van groot belang dat tussen politiemedewerkers en burgers een goede communicatie plaats vindt."

4. De districtschef baseerde zich bij zijn conclusies op het rapport dat de klachtbehandelaar op 4 juli 2002 had ingediend. Dit rapport werd volgens de standaard procedure niet toegezonden aan verzoekster. De klachtbehandelaar schreef onder meer het volgende:

"De klacht werd op een zodanig tijdstip ontvangen, dat gelet op de vakantie van klachtbehandelaar, het onmogelijk bleek klaagster tijdig voor een gesprek uit te nodigen. Middels een schrijven van 24 mei 2002 werd klaagster derhalve uitgenodigd voor een gesprek met klachtbehandelaar op donderdag 20 juni 2002 te 09.00 uur aan het bureau Marco Polo. Tevens werd in dit schrijven aan haar medegedeeld dat de termijn van klachtbehandeling zou worden overschreden.

De klacht betrof het optreden van twee politiemedewerkers Z. en M. op zondag 14 april 2002. Het optreden betrof het incident van geluidsoverlast, mogelijk veroorzaakt door klaagster. Uit het Bedrijf Processen Systeem van de politie bleek dat het incident had plaatsgevonden op 21 april 2002 en was gemuteerd onder nummer (...). Deze mutatie bestaat uit zes onderdelen, te weten:

1e de melding; 2e mutatie door betrokken medewerkers M. en Z.; 3e vervolgmутatie door politiemedewerker O., nadat klaagster aan bureau Paardenveld verscheen en naar aanleiding van diverse vragen had; 4e mutatie naar aanleiding door wijkagent X gemaakte

afspraken met klager; 5e vervolgmotatie wijziging afspraak met klager; en 6e mutatie bemiddeling door wijkagent X.

Ik, rapporteur, heb Z., M. en O. uitgenodigd voor een gesprek op respectievelijk 24, 25/26 en 28 juni 2002.

Uit het gemuteerde bleek mij dat door medewerker O. de eerdere mutatie door M. en Z. is aangepast, zoals hij in het door hem gemuteerde aangeeft. Ook blijkt uit zijn mutatie dat hij klager het door M. en Z. gemuteerde heeft laten lezen.

Op donderdag 20 juni 2002, omstreeks 09.03 uur, bevond ik mij, rapporteur, in de noodhulpkamer toen ik werd aangesproken servicemedewerster T. Zij deelde mij mede dat zij ene mevrouw F. (verzoeker; N.o.) aan de telefoon had. Zij wilde mij per se persoonlijk spreken.

Vervolgens werd ik doorverbonden met mevrouw F. Zij vroeg mij meteen of het gesprek telefonisch kon. (Ik had haar die morgen te 09.00 uur uitgenodigd voor een gesprek aan bureau Marco Polo) Ik, rapporteur, reageerde enigszins verbaasd dat ik haar dus aan het bureau had verwacht op dat tijdstip. Zij merkte toen op dat er een collega ziek was en dat zij verhinderd was naar het bureau te komen. Ik heb haar gezegd dat ik dat betreerde. Ik zou liever het gesprek persoonlijk hebben gevoerd.

Ik, rapporteur, begon, om een inleiding te hebben, met het voorlezen van het begin van de klachtbrief. Zij onderbrak mij toen en zei dat zij de inhoud van de brief wel kende. Zij vroeg mij of het de bedoeling was dat ik de hele brief zou gaan voorlezen. Ik heb haar toen gezegd met het begin te beginnen om vervolgens te komen tot inhoudelijke vragen c.q. verduidelijkingsvragen. Zij vroeg mij toen of de klacht niet duidelijk was. Zij vond zelf dat deze duidelijk en helder was. Ik deelde haar vervolgens mede dat er voor mij als klachtbehandelaar wel degelijk vragen waren. Ik gaf vervolgens aan dat haar klacht zeer algemeen was. Ik vroeg haar deze te concretiseren door bijvoorbeeld de vraag te stellen: 'Werd u onheus door de collega's behandeld? U heeft het over een aantal zeer negatieve uitlatingen rond uw achternaam en 'mijn soort mensen'. Wat zeiden zij dan precies tegen u?' Zij ging hier verder niet op in en gaf aan dat de klacht is bedoeld zoals zij had aangegeven:

Ad 1) Klacht optreden agenten in stad Utrecht,

(...)

Ad 2) Grove schending van haar burgerrechten.

En naar aanleiding van de klacht had zij een aantal vragen en eisen (verzoeken).

Ik, rapporteur, volsta met vorenstaande klachtonderdelen.

Het telefonisch gesprek wilde vervolgens niet vlotten. Ik heb klaagster F. medegedeeld dat zoveel mogelijk haar vragen beantwoord zullen worden. Op haar eisen en verzoeken er mogelijk niet gereageerd gaat worden omdat er verzoeken c.q. eisen van haar interne aangelegenheden van de politieorganisatie zelf betreffen. Zij kon zich hierin vinden, doch gaf toch aan dat dit meegenomen werd.

Ik heb daarna gezegd dat ik het gesprek niet als prettig heb ervaren en dat ik dit jammer vond. Toen zij mij vroeg waarom, heb ik haar gezegd dat zij vrij agressief en niet meewerkend op mij overkwam. Zij werd daarop boos en zei mij haar gevoelens ook op papier te zullen zetten. Ik heb haar nog medegedeeld dat zij uiterlijk omstreeks half juli 2002 een antwoord zal kunnen verwachten en heb daarop het gesprek beëindigd.

De servicemedewerksters T. en Le. spraken mij aan over mevrouw F. Le. had haar eerder die morgen aan de telefoon gehad. Beiden waren nogal geschrokken en gekrenkt door de wijze waarop mevrouw F. hen te woord had gestaan. Niet dat de vrouw onbeschoft of onbeleefd was. Het was vooral de wijze waarop mevrouw reageerde op vragen van beide medewerksters. Zoals: 'Mevrouw waar gaat het over? Kan ik een boodschap doorgeven?' 'Dat hoef ik u niet te vertellen, want daar heeft u niets mee te maken.' 'Als u hem niet kunt vinden, wil ik zijn chef spreken, want hij had om 09.00 uur een afspraak met mij en nu is hij er niet'. Beide medewerksters vonden dat mevrouw erg arrogant op hen overkwam.

Op maandag 24 juni 2002, omstreeks 15,00 uur, heb ik, rapporteur een gesprek omtrent de klacht met Z., wijkagent (...). Op de bewuste 21 april 2002 was hij samen met M. belast met noodhulp en bemanden zij een van de voertuigen. Naar aanleiding van een klacht omtrent geluidsoverlast werden zij gezonden naar het adres (...). Vooraf gingen zij eerst naar het adres van de meldster (...).

Z. vertelde verder over het incident. 'Dat wij binnen drie minuten ter plaatse waren bij mevrouw F. klopt niet. Na melding van het incident waren wij, omdat wij in de buurt waren wel zeer snel ter plaatse. Echter zijn wij eerst bij de meldster aan de deur gegaan om te vragen wat precies de geluidsoverlast zou zijn. Daarop zijn wij bij mevrouw F. aan de deur gegaan. Toen zij de voordeur opende heb ik hoofdzakelijk het woord gedaan. Ik heb haar verteld waarom wij bij haar aan de deur kwamen. Van geluidsoverlast op dat moment was geen sprake. Zij wilde meteen van ons weten wie de melder (ster) was. Dat wilde ik haar niet vertellen en was daar terughoudend in. Dat klopt als zij dat zegt. Ik heb haar wel de precieze reden gezegd en dat was geluidsoverlast. Tevens heb ik met haar besproken dat er 'iemand' regelmatig telefoneerde naar degene die geklaagd had over geluidsoverlast. Ik heb haar niet beschuldigd, maar wel verteld dat het gebeurde in de hoop dat zij zou begrijpen, indien zij dat geweest zou kunnen zijn, dat dit zou stoppen. Misschien bedoelt zij dat met het merkwaardige gesprek. Toevallig is de meldster, mevrouw Y (...). Het kan dus heel goed kloppen dat mevrouw F. politiemensen in uniform ziet 'in en uitlopen' bij mevrouw Y. Deze collega's bemoeien zich

bewust niet met de incidenten die kennelijk tussen hen (...) en mevrouw F. plaatsvinden. Ik heb ze er naar gevraagd. Nadat voor mij het gesprek beëindigd was, vroeg ik mevrouw F. naar haar voornaam. Ik heb haar verteld, toen zij wilde weten waarom dat nodig was, dat, indien wij naar een incident worden gezonden, hiervan later een 'mutatie' maken in ons systeem. Zij wilde haar voornaam niet geven en zei dat zij mevrouw 'N' F. heette. Toen wij weggingen zei ik tegen haar: 'Dag mevrouw 'N'! Als zij dat bedoelt met zeer negatieve uitlatingen. Ik bedoelde het grappig, Zij kennelijk niet. Ik wil haar best mijn excuus voor dat 'dag mevrouw 'N' aanbieden.

Voor het overige is er niets met betrekking tot haar naam gezegd of gedaan dat voor haar kwetsend zou kunnen zijn. Ook over het 'mijn soort mensen' is door ons beslist niet gesproken en ik snap dan ook niet wat zij daarmee bedoelt. Of zij ons nog gevraagd heeft zich te legitimeren, weet ik niet meer. Wij waren in uniform gekleed en als zodanig herkenbare politieambtenaren. Wel hebben wij onze naam gegeven. Toen zij vroeg naar de juridische status van ons bezoek hebben wij haar nogmaals uitgelegd dat wij ter zake geluidsoverlast aan de deur kwamen.

Met de door haar gestelde vragen kan ik niet veel mee. Op vraag 1 kan ik geen antwoord geven. Op vraag 2 kan ik alleen verzinnen dat wij op het moment van de melding ons al in (de wijk; N.o.) bevonden en dus inderdaad vrij snel ter plaatse waren. Vraag 2b dat zeer tendentius verhaal zal wel hetgeen betreffen wat ik met haar besproken heb over telefoonterreur. Vraag 2c is niet aan mij. Dat geldt evenzo voor vraag 3. Vraag 4 (1) Ik snap echt niet waar zij het over heeft met haar vraag over door agenten gemaakte racistische opmerkingen. Ik weet zeker dat wij dat niet gedaan hebben. Vraag 4 (2) en vraag 5 kan ik geen antwoord op geven. Voor wat betreft haar eisen en verzoeken wil ik wel voldoen aan het verzoek mijn excuus aan te bieden voor het zeggen van 'mevrouw N'. Voor het overige heb ik mij nergens schuldig aan gemaakt of onheus gedragen.

Zij heeft kennelijk een hoop wantrouwen in de maatschappij.

Dat zij de mutatie heeft mee kunnen lezen kan gebeuren. Als daar zaken in staan zoals wij dat vinden of ondervonden hebben, muteren wij dat. M. heeft naar aanleiding van dit incident de mutatie gemaakt.'

Op woensdag 26 juni 2002, had ik, rapporteur, een gesprek met M., (...) van het district Marco Polo. Nadat ik M. nader had geïnformeerd omtrent de inhoud van de klacht, vertelde hij mij het volgende:

'Op genoemde datum was ik met Z. belast met noodhulp. Wij bevonden ons in (de wijk; N.o.), toen de melding van geluidsoverlast kwam. Wij waren dus vrij snel ter plaatse. Wij zijn echter eerst aan de deur van de klaagster geweest en hebben haar verhaal aangehoord. (...). Na het gesprek met haar zijn wij bij de 'veroorzaakster' aan de deur gegaan. Dat was mevrouw F. Toen zij open deed hoorde ik wel muziek. Deze was vrij

hard, doch naar mijn mening zeker niet zo dat dit geluidsoverlast zou kunnen veroorzaken. Z. voerde het gesprek. Mevrouw wilde onmiddellijk weten wie dan wel gebeld had. Z. wilde niet direct zeggen wie de klager was. Mevrouw reageerde toen: 'Als ik bel dat ik bedreigd word, dan komt er niemand'. Z. heeft haar toen proberen uit te leggen hoe dat kan gebeuren. Daarna vroeg Z. mevrouw haar gegevens. Zij vroeg

waarom dat nodig was. Z. heeft haar geduldig proberen uit te leggen, dat indien de politie wordt gezonden om een incident te behandelen, zij daar een mutatie van opmaken, waarbij de gegevens van betrokkenen worden ingevoerd. Dit lukte maar met moeite. Ikzelf heb mij nagenoeg niet met het gesprek bemoeid. Zij kwam op mij over als een intelligente vrouw, maar nogal verward. Volgens de klaagster zou zij niet sporen, mede omdat zij meent vreemde geluiden te horen die er niet zouden zijn. Ik heb daarover ook zo gemuteerd. Ik heb er geen moeite mee dat zij de mutatie gelezen heeft, want als zij daarnaar een verzoek had ingediend had zij deze mogelijk toch te lezen gekregen. Ik vind het wel jammer dat de collega de mutatie heeft aangepast. Ik weet nu niet meer precies wat ik gemuteerd heb. Ik heb gemuteerd zoals ik (wij) dat ervaren heb(ben). Meer niet.

Ten aanzien van belediging van haar naam, weet ik niets. Ik heb Z. zelfs niet horen zeggen dat hij heeft gezegd: 'Dag mevrouw N'. Ik snap dan ook niet wat zij bedoelt. Zij is door ons niet onheus bejegend en ook hebben wij haar burgerrechten geschonden. Ik zou niet eens weten welke burgerrechten zij dan bedoelt. Ik vind haar klacht dan ook onterecht.'

De door klaagster gestelde vragen en eisen (verzoeken) zijn verder door mij niet besproken met M.

Op vrijdag 28 juni 2002 had ik, rapporteur, een gesprek met O. (...).

In haar klachtbrief had klaagster verwezen naar deze collega, toen zij zich vervoegde aan bureau Paardenveld en informatie wilde met betrekking tot het bezoek van de collega's Z. en M. aan haar en het incident. O. had naar aanleiding van haar bezoek eveneens een mutatie opgemaakt onder hetzelfde nummer als Z. en M. hadden gemuteerd.

Ik, rapporteur, wilde O. vooral spreken naar aanleiding van zijn mutatie waarin hij onder andere muteerde:

Ook even een tip voor de verbalisanten die daar geweest zijn: 'Pas op wat je muteert, Be heeft vorige mutatie gelezen! Ga netjes met de 'klanten' om. De gegevens zijn publiek toegankelijk!

Vervolgens muteerde hij er achteraan:

Ik, verbalisant, heb hem (mutatie) enigszins aangepast en afgesloten.

O. vertelde mij naar aanleiding van het bezoek van mevrouw F. aan bureau Paardenveld het volgende:

"Ik was met mevrouw F. naar een van de aangiftekamers gegaan. Ik ging achter het beeldscherm zitten en verwachtte dat zij tegenover mij aan de andere kant van de tafel ging zitten. Dat deed zij niet. Zij ging naast mij zitten en wel zodanig dat zij kon meekijken op het scherm. Zij kwam erg dominant op mij over. Toen ik BPS opstartte ging zij bewust meekijken. Zij had mij wel over het incident verteld, maar ik wilde eerst zelf in BPS kijken wat er gemuteerd was. Ik dacht dat zij wel mee mocht kijken. Nu begrijp ik dat indien iemand aangifte doet, hij of zij wel mee kunnen lezen, omdat zij dit proces-verbaal meekrijgen, maar voor overige inzage van mutaties, proces-verbaal en andere zaken dit niet mogen. Voor mij een leermoment. Ook het aanpassen van de mutatie had ik beter kunnen bespreken met de collega's. Het is tenslotte mijn verantwoordelijkheid niet. Ik dacht ze er mee te helpen. Ik paste de mutatie aan, omdat mevrouw daar opmerkingen over maakte en ik dacht zo te voorkomen dat er een klacht zou worden ingediend. Zo zei ik tegen haar toen zij inhoudelijke opmerkingen maakte, onder andere: 'Mevrouw de collega's vinden juist dat u een intelligente vrouw bent.'

Nadat mevrouw de mutatie gelezen had, begon zij over andere problemen, zoals het regelmatig 'tikken' dat zij hoort in haar flat. Ik heb haar daarover nog gezegd dat dit mogelijk de verwarming zou kunnen zijn. Verder vond zij dat de politie 'moet dit en dat!' Waarom reageerde de politie niet als zij belde voor een incident? Ik heb haar dat proberen uit te leggen, door op te merken dat dit mogelijk met prioriteiten te maken zou kunnen hebben. Dat begreep zij. Ik heb nog wel gezocht in BPS, maar over haar melding heb ik niets kunnen vinden.

Ik heb haar toen voorgesteld contact te zoeken met de wijkagent. Ik zou dat in een mutatie doen. Dit heb ik toen gedaan en de wijkagent X verzocht contact met mevrouw te zoeken. Dit is gebeurd.'

Ik, rapporteur, heb O. nog medegedeeld dat ik een afschrift van dit rapport zal zenden aan zijn chef, Ve., in verband met het 'leermoment'.

Ik, rapporteur, adviseer u ten aanzien van de klachtonderdelen:

Ad 1) Klacht optreden agenten; en

Ad 2) Grove schending van haar burgerrechten,

Deze klacht mede op grond van vorenstaande ongegrond te verklaren. Klaagster heeft op geen enkele wijze en zeker niet in het telefonisch gesprek, duidelijk en aannemelijk kunnen maken dat het optreden van de politieagenten onheus zou zijn geweest. Dat heeft zij evenmin ten aanzien van de grove schending van haar burgerrechten. Zij hebben op een normale wijze naar aanleiding van een klacht van de bovenbuurvrouw, waarbij klaagster

werd aangewezen als veroorzaakster bij haar aangebeld en klaagster daarover geïnformeerd.

Het verzoek van haar om een onderzoek in te stellen is bij deze gebeurd.

Door mij, rapporteur, zal nu worden ingegaan op de door klaagster gestelde vragen en eisen (verzoeken). Ik adviseer u naar aanleiding van de vragen in te stemmen met de te geven antwoorden aan klaagster.

Vragen:

1) Waarom komt er geen agent langs wanneer ik melding maak van bedreiging door bezoekers van de bovenburen?

Deze vraag is reeds getracht te beantwoorden door collega's O. en X. Gelet op de aard van het incident krijgt deze een bepaalde prioriteit. De hogere prioriteiten gaan voor en dan kan het gebeuren dat er op dat incident niet gereageerd wordt. Ik kan mij dan wel voorstellen dat betrokkene op zijn minst wordt teruggebeld en geïnformeerd wordt dat de politie geen kans ziet langs te komen, maar dat het wordt doorspeeld naar de wijkagent. Dat is in deze kennelijk niet gebeurd.

2) Waarom komen er binnen vijf minuten twee agenten langs wanneer ik hoegenaamd geluidsoverlast veroorzaak rond acht uur 's avonds?

Dat is haar eveneens reeds uitgelegd. Doch nogmaals. De surveillance bevond zich op dat moment toevalligerwijze in (de wijk: N.o). Dus kort bij en hadden op dat moment geen andere prioriteiten.

2b) Waarom wordt er wanneer er geen overlast wordt geconstateerd vervolgens een enorm en zeer tendentius verhaal geplaatst in de politiecomputer terwijl een simpele mededeling van het niet constateren van overlast zou moeten volstaan?

Kennelijk bedoelt klaagster het gemuteerde waarin de bovenbuurvrouw beweert dat de onderbuurvrouw (klaagster) van nummer (...) haar telefonisch terroriseert en op alle kleine akkefietjes reageert. Dat is rapporteurs tijdens dit incident ook medegedeeld en hebben zij klaagster dan ook mee geconfronteerd. Ik acht dit terecht. Er wordt niets achter gehouden. En indien door de wijkagent bemiddeld gaat worden, dan weet hij ook welke zaken/onderwerpen beide dames dwars zitten.

2c) Wat is precies het doel van een dergelijke mutatie en worden alle burgers in dit land zo beschreven in politie computers?

Doel van een mutatie is verantwoording van de incidenten waarbij politie-inzet werd gevraagd. De burgers worden beschreven zoals zij zich gedragen tegenover de agenten.

Dit gebeurt om, indien in de toekomst wederom problemen zijn, men een beetje een indicatie heeft wat men zou kunnen verwachten. Als voorbeeld zou genoemd kunnen worden een 'agressief persoon'.

3) Waarom kunnen agenten dergelijke smadelijke mededelingen over onschuldige burgers in een computer plaatsen n.a.v. een non-event?

Ten 1e is een mutatie voor intern gebruik. Dat betekent dat zij daar normaal gesproken geen inzage in heeft, tenzij dit op de daarvoor gebruikelijke wijze wordt aangevraagd. Ten 2e hoe vervelend dit ook op klaagster kan overkomen, de politiemedewerkers

hebben niet meer gedaan dan klaagster omschreven zoals dit onder andere door de bovenbuurvrouw was medegedeeld en zoals zij op de medewerkers overkwam. Wat betreft het non-event is dit onjuist. Er was een melding!!

4) Waarom menen agenten onder werktijd zich te kunnen permitteren racistisch getinte opmerkingen te maken tegen onschuldige burgers?

Indien klaagster daarmee bedoelt op de zinsnede in haar klacht: zeer negatieve uitlatingen rond mijn achternaam en mijn soort mensen. Ik merk op dat het enige dat enigszins beledigend op klaagster had kunnen over komen was bij het weggaan dat Z. tegen haar heeft gezegd: 'Dag mevrouw N'. Daarvoor is hij bereid zijn excuus aan te bieden. Voor het overige heeft klaagster niet uitgelegd of waar kunnen maken wat zij hiermee bedoelde. (Zie mijn telefonisch gesprek met haar).

4.1) Welke vormen van toezicht zijn er op het opereren van uw agenten en de info die opgeslagen wordt over onschuldige burgers en hoe komt het dat dit systeem of deze systemen in dit geval gefaald hebben?

Er is toezicht. Hoe en wat, betreft een interne aangelegenheid van de organisatie. Dat geldt ook van de informatie die de politie ter kennis komt. Er is geen sprake van dat het systeem gefaald heeft.

5) Graag verneem ik ten slotte van u wat er gebeurd is met mijn melding rond de bedreiging die op de avond van de 14e nog in de politiecomputer aanwezig was (dit blijkt onder andere uit het feit dat de wijkagent n.a.v. deze melding contact met mij heeft gezocht) en inmiddels verdwenen is?

De melding is niet verdwenen. Deze is geregistreerd in BPS onder nummer (...). In de melding is opgenomen dat mevrouw over het incident graag contact wil met de wijkagent. Helaas heeft de wijkagent pas later kennis gekregen van dit verzoek. Op dat moment had het incident waarover klaagster een klacht heeft ingediend al plaats gevonden.

Eisen/verzoeken:

1) Ik verzoek u deze smadelijke mutatie van de hand van deze agenten per omgaande uit de politie computer te verwijderen binnen 7 werkdagen en mij schriftelijk op de hoogte te stellen van dit feit. Zo niet dan zie ik mij genoodzaakt juridische stappen te ondernemen.

De mutatie als zodanig zal niet worden verwijderd. Wel zullen passages die niet ter zake dienende zijn worden verwijderd. Dit kan schriftelijk bevestigd worden in de antwoordbrief aan klaagster. Ik adviseer dan ook in deze daar waar nodig de mutatie aan te laten passen, hoewel dit reeds op eigen initiatief van O. grotendeels is gedaan.

2) Ik verzoek u de twee agenten in kwestie officieel aan te spreken op hun gedrag en te berispen.

Indien een klacht omtrent medewerkers van de politie wordt ingediend, wordt deze altijd met betrokkenen besproken. Ten aanzien van eventuele maatregelen worden klagers niet geïnformeerd. Dit betreft een interne aangelegenheid.

3) Ik verzoek u hen naar een training effectief communiceren te sturen.

Zoals al gememoreerd onder punt 2 betreft dit een interne aangelegenheid.

4) Ik verzoek u hen aan een intern onderzoek te onderwerpen dat specifiek gericht is op het (her)beoordelen van de integriteit van deze agenten.

Eveneens een interne aangelegenheid.

5) Ik eis persoonlijke excuses voor deze gang van zaken van de agenten in kwestie.

Gelet op vorenstaande is Z. bereid voor dat stukje (Dag mevrouw N) zijn excuus aan te bieden. Ik adviseer u dit middels de antwoordbrief te doen. Z. heeft aangegeven geen gesprek te willen aangaan met klaagster. De rest van de klacht vindt hij onterecht en zoals klaagster stelt hier en daar ook grievend naar hem toe. Hij wenst daar verder geen tijd, welke hij beter kan gebruiken, aan te spenderen.

Als bijlagen worden bij dit rapport gevoegd:

Een mutatie (...) (melding 'inbreuk veiligheid');

Vijf mutaties (...) (geluidsoverlast m.b.t. klacht);

Een mutatie (...) (nieuwe melding geluidsoverlast).

Waarvan door mij dit rapport op ambtseed is opgemaakt."

5. Het dagrapport van 21 april 2002 dat was opgesteld naar aanleiding van de melding van geluidsoverlast en vervolgens was aangepast door ambtenaar O. bevatte onder meer het

volgende:

"gezonden naar perceel (...) te weten Y (...) zij had last van onderbuurvrouw die er ook net woonde.

Het verhaal is, maar keiharde bewijzen zijn er nog niet, dat de onderbuurvrouw (...) telefonisch terroriseert, en alle andere kleine akkefietjes hoog opneemt.

Gesproken met beide partijen en mevrouw (verzoekster; N.o) was hooguit verbouwereerd en verbaasd de politie aan de deur te krijgen. Zij had natuurlijk ook last van de buren en wilde per se weten wie een en ander had doorgebeld.

Dat mevrouw volgens de buren (...) niet echt spoorde kon wel eens kloppen hoewel zij goed gebekt is.

Zij zou zich wel een keer gaan vervoegen aan bureau Vleuten om eens met een wijkagent te spreken over dit probleem en om daar een oplossing voor te vinden.

Later belde madam (...) nog de telefooncentrale want zij wilde even weten of die twee dienders (lees rapp's) wel echt waren, in dienst waren, en of zij al dan niet in uniform moesten rondlopen."

6. Het dagrapport dat ambtenaar O. op 21 april 2002 opstelde naar aanleiding van het gesprek met verzoekster bevatte onder meer het volgende:

"Bij mij, verb., kwam be. (...) om te praten over een paar problemen.

Met be. een goed gesprek gehad.

Allereerst wilde ze kwijt dat er gisteren, 21-04-02 politie aan de deur is geweest i.v.m. overlast.

Zij zelf heeft op 29-03-02 een melding van overlast gedaan, maar daar is niets van terug te vinden.

Waarom komt politie wel als de buren bellen, en niet als zij belt. (Terecht of onterecht?)

Zij wil graag een gesprek met de wijkagent hoe nu verder.

Ik, verb./ heb geprobeerd de wijkagent X te bellen, maar voicemail. De be. het 06nummer gegeven van X. om zelf een afspraak te maken.

Tevens benadrukte de be. dat niet zij de overlast veroorzaakt, maar de bovenburen van nr. (...).

O.a. natte was voor het balkon hangen, tikken e.d.

Ook even een tip voor de verbalisanten die daar geweest zijn: Pas op wat je muteert. be. heeft de vorige mutatie gelezen! Ga netjes met de 'klanten' om. De geg. zijn publiek toegankelijk!

Ik, verb., heb hem enigszins aangepast en afgesloten."

B. Standpunt verzoekster

1. Verzoeksters standpunt staat samengevat weergegeven onder KLACHT.

2. Ter aanvullende informatie liet zij de Nationale ombudsman bij brief van 15 juli 2002 onder meer het volgende weten:

"Langs deze weg wil ik een klacht indienen over het optreden van de politie in het district Utrecht stad en de subsequente afhandeling van mijn klacht m.b.t. voornoemd optreden, of liever gezegd het uitblijven van behandeling van mijn klacht ondanks heldere afspraken daarover.

Voor een beschrijving van de gebeurtenissen waar ik een klacht over indien verwijs ik naar de brief in bijlage d.d. 27 april jl. en overige bijlagen. (...)

Aan de in mijn voornoemde brief geformuleerde klachten met betrekking tot het optreden van genoemde agenten wil ik onderstaande klachten toevoegen.

a. Op 20 juni is mondeling door B. toegezegd dat ik uiterlijk 15 juli, maar waarschijnlijk eerder schriftelijk antwoord zou krijgen op de door mij in de brief van 27 april geformuleerde vragen via de heer G. Genoemd schrijven heb ik tot op heden niet mogen ontvangen, hierover doe ik hierbij mijn beklag.

b. Het gesprek van 20 juni was niet of nauwelijks voorbereid door de heer B. getuige het feit dat hij geen concrete vragen had en de brief ter plekke moest lezen, het zeer kortdurende gesprek leek mijns inziens eerder tot doel te hebben de zaak te bagatelliseren en van tafel te schuiven dan als basis te dienen voor een serieus onderzoek. Het feit dat de toegezegde brief (a) uitblijft versterkt die indruk alleen maar en geeft aanleiding te denken dat politie niet serieus omgaat met klachten over medewerkers binnen haar gelederen. Over deze behandeling doe ik hierbij mijn beklag.

De laatste reactie van de overheidsinstantie in kwestie was 20 juni jl. Telefonisch ben ik er niet in geslaagd contact te krijgen met de heer B. die naar ik begrepen heb als een soort vliegende kiep functioneert, ogenschijnlijk geen vast werkplek bezit, blijkbaar niet bekend is bij veel collega's die de telefoon opnemen op kantoren in Utrecht en het is dus (!) ook niet mogelijk gebleken bericht voor hem achter te laten."

C. Standpunt korpsbeheerder

1. De korpsbeheerder liet de Nationale ombudsman bij brief van 14 november 2002 haar reactie weten naar aanleiding van verzoeksters klacht. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"1. Mevrouw F. klaagt over de wijze waarop twee ambtenaren van het regionale politiekorps Utrecht op 21 april 2002 jegens haar zijn opgetreden naar aanleiding van een melding van geluidsoverlast. Zij klaagt er met name over dat de politieambtenaren bij die gelegenheid negatieve opmerkingen omtrent haar achternaam en/of achtergrond hebben gemaakt.

2. Verder klaagt mevrouw F. over de wijze waarop de betrokken ambtenaren het bezoek aan de woning van verzoekster hebben vastgelegd in een mutatie in het bedrijfsprocessensysteem.

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw F. d.d. 27 april 2002 is door de klachtbehandelaar B. een uitgebreid onderzoek ingesteld. Mevrouw F. is door de betrokken districtschef in de gelegenheid gesteld om in een persoonlijk onderhoud op 20 juni 2002 haar klacht mondeling toe te lichten. Het door de klachtbehandelaar, de heer B., opgestelde rapport naar aanleiding van het ingesteld onderzoek is u reeds toegezonden.

3. Verzoekster beklagt zich voorts over de wijze waarop haar klacht is afgedaan, waarbij zij de mening is toegedaan dat het klachtgesprek onvoldoende zou zijn voorbereid, haar vragen onbeantwoord zijn gebleven en niet op alle punten zoals in de klachtbrief naar voren gebracht, is gereageerd.

4. Tot slot klaagt verzoekster over de duur van de klachtbehandeling.

U verzoekt mij aan te geven of ik (onderdelen van) de klacht gegrond acht en zo ja, of ik daarin aanleiding zie tot het treffen van maatregelen of actie.

Tevens verzoekt u mij in uw brief u antwoord te geven op de volgende aanvullende vraag:

Zijn er richtlijnen voor het opstellen van mutaties?

Allereerst ga ik in het hiernavolgende nader in op de klachten van verzoekster alvorens een antwoord te geven op uw vraag.

Ad 1. Van negatieve uitlatingen met betrekking tot de achternaam en/of achtergrond van verzoekster is mij niets gebleken. Wel heeft één van de betrokken politieambtenaren een opmerking gemaakt naar aanleiding van het gegeven dat klaagster haar voornaam niet wilde geven en slechts haar initialen prijs gaf. De betrokken ambtenaar heeft aangegeven deze - door hem als zijnde misplaatst erkende - opmerking te betreuren en

hiervoor jegens verzoekster zijn excuses te maken.

Ad 2. In principe zijn politieambtenaren vrij in de wijze waarop in het bedrijfsprocessensysteem wordt gemuteerd. In principe zijn deze mutaties voor intern gebruik, met dien verstande dat betrokkenen tegen een vergoeding inzage kunnen vragen in de hen betreffende mutaties. Ik heb kennis genomen van de mutaties en mij is niet gebleken van ongepaste uitspraken jegens verzoekster. Het is een persoonlijk verslag van de betrokken politiefunctionarissen van de gebeurtenissen rond de bewuste melding.

Ad 3. Mevrouw F. is door de betrokken districtschef in de gelegenheid gesteld om in een persoonlijk onderhoud op 20 juni 2002 haar klacht mondeling toe te lichten. Van deze mogelijkheid heeft verzoekster om haar moverende redenen geen gebruik willen maken en is de klachtbehandeling telefonisch geschied. Vervolgens wilde de klachtbehandelaar aan de orde stellen welke klachten verzoekster precies had maar verzoekster meende dat haar brief voldoende duidelijk was. Verzoekster is mijns inziens voldoende in de gelegenheid gesteld haar klachten te verduidelijken en geeft ten onrechte aan dat niet of onvoldoende op haar vragen is ingegaan.

Ad 4. In de brief van 24 mei 2002 waarbij verzoekster is uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud met de klachtbehandelaar is er op gewezen dat de in artikel 17 van de Klachtenregeling Politie Regio Utrecht gestelde termijn van zes weken niet

gehaald zou kunnen worden. Zoals het tweede lid van voornoemd artikel vereist is verzoekster geïnformeerd over de vertraging van het onderzoek en de reden van vertraging.

Voor wat betreft uw vraag met betrekking tot mutaties het volgende.

Er bestaan geen richtlijnen voor het opstellen van mutaties. Wel krijgen de politieambtenaren intern een opleiding BPS (bedrijfsprocessensysteem).

Naar aanleiding van uw brief d.d. 24 september 2002 heb ik de betrokken districtschef (...), de heer G, gevraagd aan te geven of de brief van verzoekster d.d. 15 juli 2002 reden geeft voor een herziening van de eerdere ongegrondverklaring van de klacht van verzoekster. Tevens heb ik de heer G. verzocht nader op de door u gestelde vragen in te gaan. Volledigheidshalve verwijs ik hier naar de brief van de heer G. d.d. 15 oktober 2002 waarvan u een afschrift vindt bijgesloten. Ik sluit mij aan bij het oordeel van de districtschef in deze en acht de door verzoekster aangereikte klachtonderdelen ongegrond."

2. De districtschef reageerde bij brief van 15 oktober 2002 aan de korpsbeheerder naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman onder meer als volgt:

"De Nationale Ombudsman vraagt aan u een reactie op de klacht en tevens te antwoorden op de vraag of er richtlijnen zijn voor het opstellen van mutaties.

Klaagster werd overeenkomstig artikel 13 van de klachtenregeling in een gesprek met de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld haar klacht toe te lichten. Tevens is het gesprek bedoeld om de klachtbehandelaar, ten behoeve van zijn onderzoek, de gelegenheid te bieden aan klaagster nadere vragen te stellen ter verduidelijking van haar klacht. Zij kwam niet aan het bureau maar belde op het allerlaatste moment naar de klachtbehandelaar met het verzoek het gesprek telefonisch te voeren. Gezien de vele vragen waarop klaagster een antwoord wilde, was een gesprek in persoon meer gewenst geweest. Desondanks ging de klachtbehandelaar akkoord met haar verzoek en leidde het gesprek in met het aanhalen van een gedeelte van haar brief. De klachtbehandelaar werd geconfronteerd met een weigerachtige en vijandige houding van klaagster. Hierdoor werd hij belemmerd een goed en volledig onderzoek in te stellen (geen nadere informatie ter verduidelijking van haar klacht, geen toepassing van wederhoor en het komen tot een (verzoeningsgesprek)gesprek met de betrokken politieambtenaren). Desondanks besloot ik haar klacht op basis van de beschikbare onderzoeksgegevens uitsluitend op hoofdpunten af te handelen.

Op dit moment bezit ik geen feiten of omstandigheden die mij aanleiding geven tot een ander oordeel.

Het optreden van de politieambtenaar die klaagster (...) te woord stond, gaf aanleiding tot een persoonlijk leermoment. Hiervoor is een zogenoemd formulier 'leermoment' opgesteld en uitgereikt aan de betrokken politieambtenaar en zijn chef. Een afschrift hiervan is opgenomen in het klachtdossier.

Er zijn geen officiële richtlijnen voor het opstellen van een mutatie.

Een mutatie is een rapportage in het Bedrijfs Processen Systeem (B.P.S.) van de politie regio Utrecht en bevat de volgende informatie:

Vaste gegevens: unieknummer, datum en tijdstip melding (niet als het een vrije mutatie betreft), datum en tijdstip rapportage, incidentvermelding (b.v. geluidshinder woonomgeving), naam(en) rapporteur(s), locatie (plaatsnaam + adres), werkgebied, personalia betrokkene(n), aangever(s), slachtoffer(s) en verdachte(n)

Vrije tekst: in de vrije tekst wordt informatie gegeven over feiten en omstandigheden over het incident en de betrokkenheid van (alle) personen, panden, voertuigen enz. Voorts wordt informatie vermeld die van belang is voor een volgend optreden (b.v. bijzonder gedrag van personen, agressieve houding, mogelijke aanwezigheid van wapens, benadering van panden enz.). Verder is de rapporteur vrij om alle andere relevante informatie te vermelden.

Het spreekt voor zich dat in de mutatie gepast taalgebruik wordt gehanteerd."

D. Reactie verzoekster

1. Verzoekster reageerde op het antwoord van de korpsbeheerder bij brief van 23 november 2002 onder meer als volgt:

"Het verbaast mij (...) hogelijk dat de originele mutaties niet zijn bijgevoegd. Het is immers technisch tamelijk eenvoudig de oorspronkelijk mutaties weer uit het systeem, c.q. van de harde schijf te halen. Opvallend is daarbij het verschil in toon en kleur tussen de mutaties van de wijkagent en de oorspronkelijke mutatie van de aangeklaagde agenten: dag en nacht, verder bewijs voor de ongerijmdheid van de mutatie waarover ik heb geklaagd.

(...)

SCHENDING BURGERRECHTEN. Mijn voornaamste klacht. Ik begrijp heel goed dat wanneer agenten overduidelijk niet op de hoogte zijn van de grondrechten van iedere Nederlander zij ook niet weten wanneer zij deze schenden. Wanneer Politie in haar optreden (handelen en op schrift) echter een onderscheid maakt tussen twee burgers op grond van vrienden en familiale banden (richting Y wiens klachten wel in behandeling worden genomen en die verbatim wordt geciteerd in mutaties, c.q. wiens lezing klakkeloos is overgenomen) en wanneer zij tevens meent zich racistische opmerkingen te kunnen permitteren aangaande etniciteit (richting F. in persoon) maakt zij een onterecht onderscheid tussen mensen op oneigenlijke gronden en is zij schuldig aan discriminatie en het schenden van grond en burgerrechten van persoon in kwestie. Dat de aangeklaagde agent zich verder meent te moeten verschuilen achter een hoegenaamd grapje over mijn voornaam, zoals u kunt zien in mutaties heb ik mijn voornaam nooit geheimgehouden, om zijn racistische opmerkingen omtrent mijn achternaam te kunnen verdonkeremanen stemt mij diep treurig. Dat zijn compagnon zijn opmerking omtrent mijn voornaam niet gehoord heeft terwijl hij al die lange minuten naast hem stond is slechts extra bewijs dat de misplaatste voornaamgrap nooit gemaakt is. Elkaar tegensprekende agenten vormen blijkbaar geen uitzondering bij de politie in Utrecht of moet ik e.e.a. lezen als uiting van verdere psychische nood binnen het korps.

Rest mij nog op te merken dat ik het merkwaardig vindt dat een agent grapjes meent te kunnen maken met een burger n.a.v. een vermeende overtreding, hetgeen suggereert dat er dus niets aan de hand was, maar dat dezelfde agent vervolgens een zeer tendentieuze mutatie in de computer meent te moeten invoeren. Waarom is racisme van agenten en merkwaardige humor geen agressie naar burger toe in redenering van de hermandad? Al met al een merkwaardig tegenstrijdige en verwarde manier van handelen lijkt mij zo van een agent die niet eens meer weet of hij zich gelegitimeerd heeft en of wat hij gezegd heeft.

Ik heb overigens gevraagd om excuses voor racistisch optreden en schenden van burgerrechten, andere excuses zal ik dan ook niet accepteren daar zij niet relevant zijn. Overigens moet het mij wel van het hart dat het merkwaardig is dat agenten in kwestie wel tijd vrij kunnen maken voor ingaan op klachten van hun vriendin en/of familielid en voor het

veranderen van eerder ingevoerde mutaties en gesprekken omtrent het gebeuren, maar niet voor een eerder toegezegd gesprek met klaagster. Ik neem aan dat agenten in kwestie voortaan wel echte boeven gaan vangen i.p.v. eerzaam burgers lastig te vallen c.q. vriendendiensten te leveren in de tijd van de baas? Over grievend optreden gesproken. Dat ik daarbij verder ben gevallen over gekleurde woorden als 'madam' = term voor prostituee, 'niet sporen', 'verward' en 'hoog intelligent' lijkt mij daarbij vanzelfsprekend. Dergelijke tendentieuze taalgebruik hoort niet thuis in mutaties in politiecomputers, nog afgezien van het feit dat e.e.a. geheel niet relevant was voor event in kwestie, te weten klacht omtrent geluidsoverlast die ter plekke niet geconstateerd werd. Buiten het simpele feit natuurlijk dat agenten in het geheel niet gekwalificeerd zijn dergelijke beoordelingen uit te spreken en al helemaal niet in tijdspanne van een paar minuten. Opmerkingen over getik dat ik zou horen verwijzen natuurlijk ook naar de door de agenten gesuggereerde mentale problematiek die ik zou ervaren. Erg goedkoop en onprofessioneel allemaal. Merkwaardig genoeg dook in het verhaal van O. de link verwarming en getik op, ik heb het daar nooit met hem over gehad. Wel is de wijkagent later geïnformeerd over onderzoek naar getik, dus die info is waarschijnlijk via hem in de mutaties terechtgekomen, anders kan ik het niet verklaren, buiten een verdere poging van de politie in haar verweer verdere twijfels te zaaien over mijn geestelijke vermogens natuurlijk. Benoemen van personen in de omgeving als gestoord is overigens een klassiek symptoom van mensen in geestelijke nood.

Het overigens geen procedure bij politie geluidsoverlast overdag te onderzoeken heb ik van senior agent begrepen. Het hoe en waarom van langskomen van agenten om een dergelijke niemandal blijft dan ook een raadsel. Ik zie dan ook graag uitleg over hoe en waarom hiervan tegemoet binnen 7 werkdagen als dat realiseerbaar is? Dit is namelijk een verdere schending van mijn rechten als burger in dit land.

Van een non-event dat niet geconstateerd werd is een smadelijke mutatie gemaakt in de politiecomputer die geen ander doel lijkt te dienen dan om mijn persoon te schaden. Ik heb overigens gevraagd om de namen van de agenten op schrift, indien dit nuttig is kan ik het briefje nog wel voor u zoeken als u wilt.

WERK/PRIVÉAANGELEGENHEDEN. Agenten in kwestie waren die dag op bezoek bij mevrouw Y (...) waar zij het zeer gezellig hadden zo te horen. Vervolgens kwamen zij over de brandtrap naar beneden stampen om bij mij aan te bellen. Ik kan mij zoals gezegd niet aan de indruk onttrekken dat het gebeuren dan ook een vorm van vriendendienst was tussen agenten en mevrouw Y en dat er een toneelstukje is opgevoerd. Ik heb agenten in kwestie nl. ook tijdens de verhuizing boven rond zien lopen en ook daarna. Ook dit aspect van de zaak zou ik graag alsnog opgehelderd zien. Dit zou nl. ook verklaren waarom agenten zo bevooroordeeld handelden richting een persoon die zij niet kennen en waarom mutatie zo gekleurd in de computer is gekomen. En dan heb ik het natuurlijk over de oorspronkelijk teksten en niet de toegezonden geschoonde en gecensureerde versies. Met dit deel van mijn klacht is nog niets gedaan in het verweer en ik zou hier dan ook graag

uitsluitseel over krijgen.

WANNEER KOMT DE POLITIE. Ik heb nog altijd geen antwoord gekregen op mijn vraag waarom er twee agenten komen wanneer iemand klaagt over geluidsoverlast OVERDAG maar er niemand beschikbaar is wanneer je bedreigt wordt in je eigen huis. Ik kan dan ook niet anders concluderen dat de politie alleen maar optreedt wanneer het vrienden en kennissen betreft en niet optreedt wanneer mede agenten en/of vrienden van agenten wetsovertredingen begaan. Sterker nog ze neemt de zaak niet eens in onderzoek wanneer nestbevuiling aan de orde lijkt te zijn. Dit aspect van de zaak is in het verweer volledig ondergesneeuwd en ik zou het op prijs stellen wanneer u helderheid schept in deze. Ook vind ik het merkwaardig te moeten constateren dat er geen excuses komen voor het feit dat je een bedreigde vrouw geen helpende hand biedt maar wel voor een misplaatste grap over een voornaam die nooit ofte nimmer gemaakt is.

MUTATIES. Het verbaast mij hogelijk dat mutaties die door agenten worden ingevoerd t.g.v. een klacht van een burger zo vaak en zo vrijelijk gemuteerd worden. Bijgevoegde mutaties zijn in die zin dan ook van nul en generlei waarde. Mijn klacht betrof immers de bewoordingen in de oorspronkelijk mutaties, die inmiddels vernietigd zijn door de organisaties en/of agenten in kwestie. Overigens, wanneer mijn klachten daadwerkelijk geen hout zouden snijden, zoals de politie wil doen voorkomen in haar verweer, zou het helemaal niet nodig geweest zijn wijzigingen aan te brengen in eerder ingevoerde mutaties, c.q. relevante mutaties achter te houden in beantwoording van klacht via de ombudsman. Bovendien zijn mutaties zoals de politie zelf aangeeft opvraagbaar en dus openbaar. In de Brouwer brief wordt gemeld dat ik geen wijziging van mutaties toegezegd krijg, terwijl er in de brief van de klachtenbehandelaar (p 6) staat: *"Wel zullen passages die niet ter zake dienende zijn worden verwijderd. Dit kan schriftelijk bevestigd worden in een antwoordbrief aan klaagster. Ik adviseer dan ook in deze waar nodig de mutatie aan te laten passen, hoewel dit reeds op eigen initiatief van O. grotendeels is gedaan"*.

Ik ga graag op dit aanbod in van de klachtenbehandelaar en verzoek om aanpassing van de mutaties (correct taalgebruik, objectieve weergaven, verwijderen pseudo diagnoses en aanvulling met de door mij gedane verdere meldingen).

Tevens vraag ik hierbij om toezending van deze genoemde schriftelijke bevestiging van aanpassing van de mutaties binnen 7 werkdagen na ontvangst van dit schrijven. Ik zou het op prijs stellen wanneer deze schriftelijke bevestiging afkomstig is van de korpsleiding en niet van de klachtenbehandelaar zoals u zult begrijpen. Graag zou ik ook begrijpen hoe een en dezelfde mutatie overigens zowel gepast als ongepast en dus verwijderbaar kan zijn want dit is mij een raadsel? Een dergelijke inconsequentheid in handelen bevestigt slechts mijn klachten.

TELEFONISTES. Het verbaast mij dat de politie bij een dergelijk serieuze klacht als de mijne, opeens op de proppen meent te moeten komen met gesprekken die ik gevoerd zou

hebben met zeer onbehelpzame servicemedewerkers. Nog buiten het feit dat mijn pogingen om een boodschap achter te laten die avond ervoor onvermeld blijven (behandelaar was onbekend op kantoor in kwestie en boodschappen aannemen deden ze nooit) en refereren aan mijn vermeende arrogantie wonderlijk ongepast. Maar een burger die een klacht indient omtrent handelen van agenten is waarschijnlijk per definitie in ogen van de hermandad arrogant, zij twijfelt immers niet aan haar eigen ogenschijnlijke onfeilbaarheid. Ik heb overigens niet gevraagd naar de chef van de behandelaar, iemand die niet werkt op kantoor waarop hij mij uitnodigt (vliegende kiep) zal daar ook geen chef hebben zitten lijkt mij zo. Nog afgezien van het feit dat ik het gesprek met klachtenbehandelaar op moment van spreken met telefonistes nog zeer hoopvol tegemoet zag en ik nog helemaal niet aan klacht indienen over zijn handelen toe was. Ik begrijp wel dat een dergelijk verhaal de klachtenbehandelaar achteraf heerlijk uitkomt maar ik bestrijd weergave gebeuren dus ten eerste. Ik wil nog wel opmerken dat vermeende arrogantie van een burger geen reden mag zijn of haar klachten niet serieus te willen nemen. Dat zou pas arrogant zijn van de hermandad.

KLACHTENBEHANDELAAR. Het 'persoonlijke gesprek' met de klachtenbehandelaar was een aanfluiting, zie eerder schrijven. Ik heb mij in het geheel niet boos gemaakt, daarvoor was ik veel te overbluft door de verbazingwekkende gang van zaken en duurde het 'gesprek' (zie eerdere brief) daarvoor veel te kort. Behandelaar wenste geen vragen van mijn kant te beantwoorden. Deed mijn klacht verder af als dom en onbelangrijk, stelde zich agressief op en probeerde mij er simpelweg toe te bewegen deze in te trekken door zo ongeïnteresseerd mogelijk te doen. Het verbaast mij overigens nog altijd dat het niet mogelijk was een nieuwe afspraak te maken voor een gesprek.

Ik ben zeer gedetailleerd ingegaan op de enige vraag die de agent in kwestie had bedacht en heb gezegd dat ik beschikbaar was voor een echt gesprek wanneer hij zich in de zaak had kunnen verdiepen (hij was net terug van vakantie). Op het door de klachtenbehandelaar toegezegde gesprek met de agenten in kwestie zit ik overigens nog te wachten, ook dit lijkt mij geen correcte gang van zaken.

Verder vind ik het nogal triest dat een klachtenbehandelaar meent zich te moeten verschuilen achter onwil van klager (onjuist zoals gezegd) om een gesprek te voeren terwijl klager in kwestie zeer veel tijd heeft gestoken in verspreiden van klacht binnen de organisatie en dus duidelijk heeft aangetoond op zoek te zijn naar antwoorden en een oplossing voor haar grieven. Zeer ongeloofwaardig en onprofessioneel van behandelaar in kwestie. Graag verneem ik van u of een bandopname van gesprek in kwestie, welke ik nog ergens moet hebben als het goed is, gezien onwaarachtige schets van de toedracht door klachtenbehandelaar, toelaatbaar is als bewijs in deze zaak of dat mijn schriftelijke reactie voldoende is? Dit lijkt mij de meest effectieve methode om deze beschuldigingen af te doen.

Overigens wil ik nog opmerken dat zelfs wanneer ik geweigerd zou hebben een gesprek te voeren met de klachtenbehandelaar n.a.v. mijn brief, (onjuist zoals gezegd), het zijn taak is deze geformuleerde klacht naar eer en geweten te onderzoeken en een oplossing te vinden. Dit is tot op heden niet gebeurd zoals duidelijk moge zijn uit mijn klacht richting de ombudsman ook dit is een schending van mijn rechten als burger. Ook op mijn andere vragen heb ik zoals u ziet voor het merendeel nog altijd geen antwoord gekregen hetgeen ik ten zeerste betreurt.

Ad 2, p. 6. Ik begrijp niet wat een burger heeft aan zijn klachtrecht wanneer burger in kwestie niet geïnformeerd wordt over hoe e.e.a. intern afgehandeld wordt omdat het een 'interne gelegenheid' zou betreffen. Ik ben onheus bejegend door agenten in kwestie en wil graag weten wat de organisatie daar aan doet of heeft gedaan, if anything? Daarom verzoek ik dan ook om een indicatie van wijze waarop klacht is afgehandeld intern; dit lijkt mij op zijn plaats. Wanneer dergelijke info richting een klager achterblijft kan klaagschrift dus ook gewoon versloffen in een lade!

TIJDSPAD

Ik ben zoals u bekend niet geïnformeerd over overschrijden van overeengekomen uitsteltermijn voor initiële reactie van de politie klachtenbehandelaar op mijn brief.

MEEKIJKEN OP POLITIECOMPUTER. Dit is wel zo een gek verhaal. Agent in kwestie bood mij zelf aan mee te kijken en uitte zijn verbazing over vorm en inhoud van mutatie in kwestie. Nu zou ik opeens met geweld mij toegang hebben verschaft tot e.e.a., een pertinente leugen. Die nog merkwaardiger wordt in licht van het feit dat ik immers toegang heb als burger tot dergelijke info. Maar ik begrijp uit verweer dat mijn krachtige persoonlijkheid blijkbaar deuren heeft geopend die voor anderen gesloten blijven; aan mijn postuur kan het immers niet liggen. Diep en diep treurig kan ik alleen maar zeggen. Wat de relevantie is voor mijn klacht m.b.t. politie optreden is mij overigens een raadsel. Alhoewel het natuurlijk wel naadloos past in de karaktermoordpoging waaruit het verweer van de politie in feite bestaat. Of is het misschien dat wanneer agent in kwestie niet zo open en eerlijk met deze bezorgde burger gecommuniceerd had er hoogst waarschijnlijk helemaal geen zo duidelijk aanwijsbare grond was geweest voor mijn klacht over het politieoptreden en het handelen van agent in kwestie dus een zwakke plek is van de verdediging?

WIJKAGENT. Deze is in dit verhaal op magische wijze praktisch verdwenen. Ik had al lang contact gezocht met wijkagent en hij met mij, via antwoordapparaat, voordat de twee agenten aan mijn deur verschenen. Ik neem aan dat dit een verdere poging is van verweerder zaak in een bepaald licht te schetsen en nalatigheid en foutief handelen te verdonkeremanen. Nazien van oorspronkelijke mutaties en gesprek met wijkagent lijkt mij dan ook om die redenen op zijn plaats. Ik heb waarschijnlijk zijn telefoontjes nog wel op het antwoordapparaat staan met tijdmelding, maar dat zou ik moeten nazien.

(...)

Samenvattend

eis ik dat de smadelijke en onjuiste mutaties omtrent mijn persoon uit de politiecomputer verwijderd worden anders neem ik mijn klacht verder."

2. Op enkele aanvullende vragen liet verzoekster in een telefoongesprek aan de Nationale ombudsman op 3 maart 2003 het volgende weten:

"De ambtenaren zeiden tegen me dat ik zo'n rare achternaam had en vroegen me of mijn voornaam ook zo raar was. Toen ik vroeg wat er dan zo raar was aan mijn achternaam, antwoordden ze dat er in de buurt allemaal mensen woonden met rare achternamen. Ik zie de relevantie van dergelijke vragen niet in en dat liet ik ze ook weten. Het hele gesprek duurde maar een paar minuten. Er werd trouwens geen geluidsoverlast geconstateerd.

Wat betreft de mutatie heb ik alles opgeschreven dat ik me nog kan herinneren. De citaten die ik heb zijn uitspraken van de agenten zelf, tenminste, dat denk ik. Ik had het namelijk ook aan politieambtenaar O. gevraagd, en die dacht ook dat de woorden waren gekozen door de agenten, niet door mijn buurvrouw. Trouwens, mijn buurvrouw kent me nauwelijks, dus waarom zou ze zulke uitspraken over mij doen?

Ik wil nog het volgende opmerken: ik vind ook dat er een heel vreemde mutatie in de computer is gemaakt over mijn eigen telefoontje naar het bureau met de vraag of er inderdaad een melding van geluidsoverlast was geweest. Dat is toch niet nodig? Het verbaast me dat er zulke dingen kunnen worden geschreven, terwijl er niets is gebeurd. En nu staat er in een officieel registratiesysteem van de politie van alles over mij, terwijl er geen enkele aanleiding toe was en ik niets heb gedaan. Dit is mijn belangrijkste punt."

E. VERKLARINGEN BETROKKEN AMBTENAREN

1. In een telefoongesprek op 3 maart 2003 met een medewerkster van de Nationale ombudsman, verklaarde betrokken ambtenaar Z. onder meer het volgende:

"U belt mij naar aanleiding van aanvullende informatie die u heeft ontvangen van verzoekster over hetgeen ik op 21 april 2002 tegen haar gezegd zou hebben over haar voor- en/of achternaam.

Ik heb niets gezegd. Ik vroeg haar om haar voornaam omdat ik die informatie nodig had om een mutatie op te stellen naar aanleiding van de melding van geluidsoverlast. Zij wilde die niet geven. Toen zij mij de letter 'N' gaf als voornaam, heb ik haar misschien wel gezegd dat het een rare voornaam is als die alleen uit 1 letter bestaat. Ik heb voor de rest helemaal niet gezegd dat zij een rare voornaam of achternaam had, of in het algemeen over mensen in de buurt of met die achtergrond die rare namen zouden hebben.

Ik was duidelijk en heb gezegd dat we kwamen naar aanleiding van de melding van geluidsoverlast; zij probeerde er allerlei andere dingen bij te halen, zoals overlast veroorzaakt door de burens, getik, wasgoed voor het raam en moeite met slapen vanwege geluid. De gemelde geluidsoverlast hebben we niet geconstateerd. Het hele gesprek was niet op een vriendelijke toon, eigenlijk van beide kanten niet. Ik heb haar gevraagd om 'to the point' te blijven, en niet af te dwalen naar andere zaken.(...)"

2. Betrokken ambtenaar M. verklaarde in een telefoongesprek met een medewerkster van de Nationale ombudsman op 3 maart 2003 het volgende:

"U belt mij naar aanleiding van aanvullende informatie die u heeft ontvangen van verzoekster betreffende het incident op 21 april 2002. Ik kan me de situatie best goed herinneren. Mijn collega voerde het woord naar aanleiding van een melding over geluidsoverlast. Verzoekster kwam op mij over als ze wist waarover ze sprak, ze stelde zelf allerlei vragen. Ik weet pertinent zeker dat mijn collega niets over haar naam gezegd heeft, zeker niet iets onbeschofts of racistisch. Ik kan me niet herinneren dat er iets gezegd zou zijn met betrekking tot 'rare naam'. Ik weet wel dat mijn collega op een gegeven moment zei dat hij de discussie beëindigde. Misschien dat ze daar moeite mee had.

Wat betreft de mutatie geloof ik wel dat hetgeen verzoekster citeert ook wel degelijk in de mutatie heeft gestaan. Normaal gesproken citeer ik in een mutatie de betrokkenen zelf. Ik denk wel dat ik zelf verzoekster heb beschreven als 'hoogst intelligent', maar de andere citaten komen waarschijnlijk van wat de burens in dit geval hadden aangegeven. "

F. Nadere verklaring verzoekster

1. In een telefoongesprek op 16 april 2003 met een medewerkster van de Nationale ombudsman liet verzoekster weten het niet eens te zijn met hetgeen de betrokken ambtenaren hadden verklaard. Ze merkte op dat ze nog altijd graag antwoord wil op de door haar gestelde vragen. Voorts merkte ze op dat ze nog altijd bezwaar heeft tegen de wijze waarop er informatie over haar is vastgelegd in een politieregistratiesysteem.

2. De reactie van verzoekster op het verslag van bevindingen gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoekster verzocht dat de gesprekken met de wijkagent over haar melding van bedreiging door de zoon van de burens werden opgenomen in het verslag, aangezien zij van mening is dat de houding van de agenten op de avond van het geluidsoverlastincident te maken heeft met het feit dat de zoon van de burens zelf werkzaam is bij het regionale politiekorps Utrecht. De mutaties van 29 maart 2002 en van 24 mei 2002 geven onder meer het volgende weer:

"(29 maart 2002; N.o.). Mw. F. belde i.v.m. dat zij bedreigd werd door de zoon van de bovenburens (...). In de loop van de middag had zij aan de bovenbuurvrouw gevraagd of zij de was weg wilde halen want die hing voor haar balkon. Zojuist kwam de zoon van deze

buurvrouw aan de deur om mee te delen dat zij 'niets tegen zijn moeder moest doen, anders zou hij haar een lesje leren.' Mw. F wil graag contact met de wijkagent over deze zaak.

(24 mei 2002: N.o.). Eindelijk gesproken met mw. F. omtrent problemen met bovenbuurvrouw. F. vertelde in het kort nog even wat er was voorgevallen. Met name het feit dat er iemand bij haar aan de deur was geweest die haar min of meer bedreigd zou hebben (kopje kleiner maken etc.) zat haar dwars. Politie was toen niet gekomen. Haar onze problemen met betrekking tot capaciteit uitgelegd. Daar had zij begrip voor. Herhalingen van confrontaties hadden zich niet voorgedaan. (...) Terugkoppeling zal worden gegeven naar G. wonen en naar mevrouw Y. Zaak afboeken."

Achtergrond

A. Klachtenregeling Politie Regio Utrecht 1998

Artikel 4, eerste lid onder b:

"1. Een klacht bevat de volgende gegevens:

b. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;"

Artikel 13, eerste en tweede lid:

"1. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de relevante werkelijkheid. Hij betreft hierbij niet alleen het feitenmateriaal, maar ook de persoonlijke beleving van de klager en de betrokken ambtenaar.

2. De klager, de betrokken ambtenaar en eventuele getuigen worden gehoord. Zij worden in de gelegenheid gesteld mondeling dan wel schriftelijk, en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten en op elkaars verklaringen te reageren."

Artikel 14:

"1. De klachtbehandelaar dient te overwegen of de genoegdoening wordt bevorderd door een verzoeningsgesprek tussen klager en de betrokken ambtenaar. Het resultaat van dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

2. Indien het in lid 1 bedoelde gesprek niet plaatsvindt, dient hiervan de reden te worden vermeld."

Artikel 17:

"1. De totale klachtenprocedure duurt niet langer dan zes weken.

2. Wordt het onderzoek vertraagd, dan worden de klager en betrokken ambtenaar hierover door de klachtbehandelaar geïnformeerd, waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven."

B. Rapport 1997/362 Nationale ombudsman

"In het kader van de informatieverstrekking door de politie aan de Nationale ombudsman gaat het (...) ook om informatie die niet specifiek is opgesteld op verzoek van de Nationale ombudsman, maar die als anderszins bij de politie aanwezig was, en die betrekking heeft op de gedraging waarover geklaagd wordt. Enerzijds is die informatie van operationele aard, zoals neergelegd (...) in mutaties of in processen-verbaal. De desbetreffende informatie wordt vastgelegd ten behoeve van de primaire ambtsvervulling. In het geval van mutaties gaat het om een vorm van vastleggen die van groot belang is voor het informeren van collega's met het oog op de continuïteit van de taakvervulling. Daarnaast dient zij de eventuele controle achteraf op bepaalde dienstverrichtingen. Deze vorm van vastlegging is vaak summier, mede omdat voor het interne gebruiksdoel doorgaans geen uitgebreide bewoordingen nodig zijn. Het kan functioneel zijn dat de interne registraties ook 'sfeerbeelden' bevatten, waaronder typeringen van personen met wie de politie van doen had.

(...)

onderschrijft de Nationale ombudsman ten volle de stelling van de districtsmanager van (...) dat voorkomen moet worden dat interne registraties minder compleet worden uit angst dat zij extern bekend worden. Dat probleem behoeft zich echter niet voor te doen wanneer de politie ook in haar interne rapportages de zakelijkheid betracht die past bij een professioneel politieoptreden, en zich onthoudt van kwalificaties van personen die in het maatschappelijk verkeer als ongepast gelden.

Dit behoeft de ambtenaar er overigens niet van te weerhouden om, als hij dat in het kader van zijn ambtsvervulling van belang vindt, opmerkingen te maken over de achtergrond en de sfeer van het contact met een burger, of over diens persoon en optreden zoals hij dat heeft beleefd, ook niet als dergelijke opmerkingen kritisch van aard zijn, en de betreffende burger mogelijk onaangenaam treffen."