



Rapport

Datum: 30 december 2003
Rapportnummer: 2003/504

Klacht

Verzoekster klaagt over het optreden van politieambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Zij klaagt er met name over dat:

- een met naam genoemde politieambtenaar haar op 24 januari 1999 onheus heeft bejegend, nadat zij de politie had gebeld vanwege hartritmestoornissen. Deze politieambtenaar heeft volgens verzoekster onder meer tegen haar gezegd: "Het zal mevrouw D. (verzoekster) wel weer niet zijn, wat is er nu weer, mens.", en: "Heeft het AMC dan niet gezegd dat u zich rustig moet houden." of woorden van soortgelijke strekking;
- dezelfde met naam genoemde politieambtenaar verzoekster op 22 februari 1999 telefonisch te woord heeft gestaan, maar er niet voor heeft gezorgd dat de politie bij verzoekster langs is gegaan, terwijl zij had aangegeven in paniek te zijn vanwege problemen met haar hart;
- dat de politie heeft geweigerd om stukken uit een dossier van de politie te verwijderen, die reeds zijn verwijderd uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie, aangezien deze niet meer noodzakelijk waren voor het doel van de registratie.

Beoordeling

I. Inleiding

1.1. Op 24 januari 1999 belde verzoekster rond 22.50 uur het politiebureau aan het Remmerdenplein met de mededeling dat zij hartproblemen had en daartoe eigenlijk het AMC had willen bellen. Zij belde per abuis de politie. De politie gaf verzoekster het telefoonnummer van het AMC en de agenten Z. en L. hebben verzoekster vervolgens thuis ter controle bezocht. Later die avond belde verzoekster het politiebureau met de mededeling dat zij door de politieagenten onvriendelijk was behandeld.

Op 22 februari 1999 ondervond verzoekster opnieuw hartproblemen en zij stelde dat zij daartoe - nadat zij eerst om medische hulp had verzocht - de politie belde.

1.2. Op 27 maart 2000 kreeg verzoekster de mutatie van 24 januari 1999, waarin zij omschreven werd als een gestoord/overspannen persoon, onder ogen. Voorts ontving zij op 23 februari 2000 de rapportage van V. van 15 oktober 1999. Verzoekster ontdekte op grond van deze stukken dat de politie van haar een dossier bijhoudt, waarin zich stukken en mutaties bevinden die naar haar mening reeds lang vernietigd hadden moeten zijn.

II. Met betrekking tot de bejegening op 24 januari 1999

1. Verzoekster stelt dat zij op 24 januari 1999, nadat zij de politie had gebeld vanwege hartritmestoornissen, onheus is bejegend door politieambtenaar Z. Z. zou onder meer tegen haar hebben gezegd: "Het zal mevrouw D. wel weer niet zijn, wat is er nu weer, mens", en: "Heeft het AMC dan niet gezegd dat u zich rustig moet houden" of woorden van gelijke strekking.

2. De korpsbeheerder stelt zich op het standpunt dat niet is gebleken dat Z. en L. verzoekster onvriendelijk en onbehoorlijk hebben behandeld. Hoewel verzoekster bij de Nationale ombudsman concreet aangeeft onder welke bewoordingen zij werd uitgescholden, is de korpsbeheerder van mening dat de verklaringen van L. en Z. voldoende weerleggen dat verzoekster onheus bejegend zou zijn.

3. Vaststaat dat verzoekster op 24 januari 1999 contact heeft opgenomen met de politie op het moment dat zij zich onwel voelde. Voorts staat vast dat zij daartoe, nadat zij van Z. het nummer van het AMC had gekregen, tevens het AMC heeft gebeld, waarvan zij het advies had gekregen het rustig aan te doen en eventueel later nog eens te bellen. Uit de mutatie van 25 januari 1999 blijkt dat verzoekster de politie per abuis had gebeld. Zij deelde mee dat zij eigenlijk het AMC had willen bellen. Uit de mutatie blijkt verder dat D. niet haar naam wilde geven, maar dat de rapporteurs na herhaaldelijk vragen wel haar adres kregen. De agenten Z. en L. gingen ter plaatse. D. vertelde hen dat zij het AMC inmiddels had gebeld, waarvan zij het advies had gekregen het rustig aan te doen en eventueel later nog eens te bellen.

De agenten Z. en L. hebben haar daarop hetzelfde advies gegeven en zijn vervolgens vertrokken. Uit de mutatie blijkt dat D. nog dezelfde avond telefonisch contact heeft opgenomen met het bureau Remmerdenplein, om mede te delen dat de agenten haar niet vriendelijk hadden behandeld.

4.1. Het staat vast dat verzoekster op 1 februari 1999 een gesprek heeft gehad met hoofdinspecteur V. met betrekking tot het optreden van agent Z. Van dit gesprek is geen gespreksverslag opgemaakt. De aanleiding voor dit gesprek vormde het gegeven dat verzoekster op 25 januari 1999 had geklaagd over het optreden van Z. even tevoren. Noch uit de mutatie van 25 januari 1999, noch uit verzoeksters brieven van 26 februari en 6 juni 1999 blijkt concreet in welk opzicht het optreden van Z. klachtwaardig is geweest. In haar brief van 26 februari 1999 stelt verzoekster dat zij op 22 februari 1999 opnieuw met Z. te maken kreeg en dat hij bij die gelegenheid opnieuw geen hand had uitgestoken om te helpen. Over het gebeuren van 24 januari 1999 rept zij echter niet. In haar brief van 6 juni 1999 stelt zij dat zij op 24 januari 1999 ronduit onbeschoft was behandeld door Z. Zij geeft niet aan waaruit dat onbeschofte gedrag dan zou hebben bestaan.

Wel blijkt uit het rapport van V. van 15 oktober 1999 en het advies van de Commissie voor de Politieklachten van 29 maart 2000 dat verzoekster na afloop van het gesprek kennelijk tevreden was en geen klacht meer jegens Z. wenste in te stellen. Uit het rapport en uit het

advies van de commissie blijkt dat verzoekster tijdens het gesprek op 1 februari heeft gemeld dat zij zich gestigmatiseerd voelde en dat zij door het wijkteam Remmerdenplein niet serieus werd genomen. V. heeft verzoekster daarop verzekerd dat zij kan rekenen op de hulp van de politie, indien zij die nodig heeft.

4.2. In haar brief van 21 april 2000 gericht aan de Commissie voor de Politieklachten meldt verzoekster dat zij tijdens het gesprek met V. op 1 februari 1999 duidelijk uiteen had gezet onder welke bewoordingen Z. haar te woord had gestaan. In haar verzoekschrift, dat door de Nationale ombudsman op 9 november 2000 werd ontvangen, schrijft verzoekster dat Z. haar onder onbehoorlijke bewoordingen te woord had gestaan. Zij schrijft daarbij niet wat Z. haar dan gezegd zou hebben.

Op 13 november 2000 richtte verzoekster een brief aan de korpsbeheerder, waarin zij haar ongenoegen over de uitkomst van de klachtafhandeling door de korpsbeheerder uitte. Zij vermeldt in die brief voor de eerste maal dat Z. haar op 24 januari 1999 onbehoorlijk had bejegend, door tegen haar te zeggen: "Het zal mevrouw D. weer niet zijn, wat is er nu weer, mens? Als het AMC zegt dat jij je rustig moet houden dan moet je eens een keer luisteren, dag mevrouw D.!"

Ook in haar telefonische verklaring van 29 maart 2001 geeft verzoekster aan wat Z. volgens haar tegen haar had gezegd: "Het zal mevrouw D. wel weer niet zijn; wat is er nu weer mens? Heeft het AMC dan niet gezegd dat u zich rustig moet houden?"

5. Z. verklaarde zelf op 27 augustus 1999 in het kader van de klachtafhandeling door de korpsbeheerder dat hij met agent L. op assistentie was geweest bij verzoekster. De assistentieverlening heeft hij daarna gemuteerd in X-Pol. Verzoekster belde kort nadat Z. en L. bij haar langs waren geweest het bureau met de mededeling dat zij zich niet vriendelijk behandeld voelde. Volgens Z. had D. later haar excuses gemaakt over haar klacht.

6. L. verklaarde op 7 juni 2001 dat zij zich het voorval van 24 januari 1999 nog goed kon herinneren. Zij had verzoekster te woord gestaan toen verzoekster per abuis het politiebureau had gebeld. L. verklaarde dat zij verzoekster vervolgens het telefoonnummer van het AMC had gegeven, en dat zij en Z. vervolgens toch naar verzoekster toe zijn gegaan. Z. heeft, nadat verzoekster haar deur had geopend, tegen verzoekster gezegd: "Mw. D., hoe is het ermee?" D. heeft toen - volgens L. - gezegd dat het weer iets beter ging. Z. heeft geadviseerd het rustig aan te doen en verzoekster aangeraden het AMC te bellen indien zij toch weer hartproblemen zou ondervinden. L. heeft geen ondertoon opgemerkt in hetgeen Z. had gezegd.

7. Zoals uit het bovenstaande blijkt, lopen de verklaringen van verzoekster en de betrokken ambtenaren met betrekking tot de verbale bejegening uiteen. De Nationale ombudsman acht de verklaringen van Z. en L. echter meer aannemelijk dan verzoeksters relaas van het

gebeurde. Daartoe is het volgende van belang.

De politieambtenaren Z. en L. hebben - hoewel verzoekster had aangegeven het AMC te willen bellen en dat zij per abuis de politie had gebeld - toch verzoekster thuis opgezocht om vast te stellen hoe het met haar ging. De ambtenaren hebben niet willen volstaan met het doorgeven van het telefoonnummer van het AMC, maar zijn daadwerkelijk ter plaatse gegaan. Zij hebben zich tijdens het telefoongesprek zelfs de nodige moeite getroost om verzoekster zover te krijgen dat zij haar adres zou geven. Uit de mutatie blijkt dat de politieambtenaren vervolgens uit X-Pol hadden afgeleid dat het mevrouw D. betrof. Zij waren aldus voordat zij ter plaatse gingen met de identiteit van degene die hen kort tevoren had gebeld, bekend. Gezien het feit dat Z. en L. zich in ruime mate hulpvaardig hebben opgesteld, acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat politieambtenaar Z. verzoekster bij hetzelfde optreden op onbetamelijke wijze verbaal heeft benaderd of zich anderszins onbeschoft heeft gedragen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Met betrekking tot het optreden op 22 februari 1999

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat Z. haar op 22 februari 1999 telefonisch te woord heeft gestaan, maar er niet voor heeft gezorgd dat de politie bij verzoekster langs is gegaan, terwijl zij had aangegeven in paniek te zijn vanwege problemen met haar hart.

2. De korpsbeheerder geeft in zijn reactie op de klacht aan dat hij zich onthoudt van een oordeel, omdat er geen mutaties zijn van een eventueel telefonisch contact en de verklaringen van verzoekster en Z. op dit punt tegenover elkaar staan, terwijl er verder geen feiten en omstandigheden zijn waaruit kan worden afgeleid welk van beide verklaringen juist is.

3.1. Verzoekster stelt in haar klaagschrift van 26 februari 1999 dat zij zich op 22 februari 1999 omstreeks 21.30 uur onwel voelde. Zij was in staat om de doktersdienst te bellen en om een arts te vragen. De arts belde niet direct terug en zij belde daarom vervolgens de eerste harthulp van het AMC. Het AMC adviseerde haar om extra medicijnen in te nemen en af te wachten. Daarna belde de door de doktersdienst ingeschakelde arts terug en deze adviseerde ook om af te wachten. Inmiddels had zij een vriendin laten komen en toen zij zich beroerder ging voelen en dreigde flauw te vallen, belde zij het politiebureau voor hulp. Een agent adviseerde haar de dokter te bellen. Verzoekster legde uit dat zij dit reeds gedaan had, waarna de agent het advies gaf nogmaals de arts te bellen. Verzoekster nam wat kalmerends in maar kon zich toch niet ontspannen. Na verloop van een half uur kreeg zij het benauwd en besloot om wederom de politie te bellen. Verzoekster was zelf niet meer in staat de situatie goed te overzien en had daarbij hulp nodig. Zij kreeg omstreeks 23.15 uur agent Z. aan de lijn die haar mededeelde dat de GG&GD gewaarschuwd was en dat zij teruggebeld zou worden. Om 23.50 uur was er nog altijd niet teruggebeld,

verzoekster belde toen zelf het AMC en binnen 10 minuten was de ambulance bij haar huis.

3.2. In haar brief van 6 juni 1999 stelt verzoekster expliciet dat de agent die zij op 22 februari 1999 voor de eerste maal aan de telefoon kreeg, reeds agent Z. was. Z. gaf verzoekster het advies de dokter (nogmaals) te bellen. Verzoekster nam vervolgens opnieuw contact op met de doktersdienst voor de dienstdoende arts en toen deze niet terugbelde en verzoekster alsmaar beroerder en angstiger werd, besloot zij omstreeks 23.15 uur wederom de politie te bellen. Agent Z. vertelde verzoekster toen dat de GG&GD gewaarschuwd was en dat deze contact met verzoekster zou opnemen. Verzoekster kreeg echter geen reactie en belde daarom om 23.50 uur het AMC, waarna de ambulance haar binnen tien minuten ophaalde.

3.3. In haar schrijven van 21 april 2000 zegt verzoekster nogmaals dat zij voor 100% zeker weet dat zij op 22 februari 1999 Z. aan de telefoon heeft gehad.

Ook in haar verklaring welke verzoekster op 29 maart 2001 telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman had afgelegd, stelt verzoekster dat zij op 22 februari 1999 tweemaal met Z. had gesproken. De eerste keer herkende zij hem aan zijn stem, de tweede keer had zij ook duidelijk zijn naam gehoord.

Ten slotte merkt verzoekster ook in haar reactie van 3 september 2001 op, dat zij ervan overtuigd is op 22 februari 1999 met Z. gesproken te hebben, daar deze zijn naam had genoemd.

4. Uit de rapportage van V. van 15 oktober 1999 blijkt dat Z. op 22 februari 1999 vanaf 23.00 uur dienst had.

Voorts bevat deze rapportage de verklaring van Z. van 27 augustus 1999. Z. heeft met betrekking tot het telefooncontact van 22 februari 1999 verklaard dat hij verzoekster op deze datum beslist niet heeft gesproken. Hij stelt dat hij na 24 januari 1999 geen contact meer heeft gehad met verzoekster. Ten slotte blijkt uit deze rapportage dat er geen mutatie in X-Pol is opgenomen van een eventueel telefoongesprek tussen verzoekster en Z. op 22 februari 1999.

5. Ook voor wat betreft dit klachtonderdeel staan de lezingen van betrokkenen tegenover elkaar. Wat echter de aandacht van de Nationale ombudsman heeft getrokken, is het feit dat verzoekster zowel in haar brief van 6 juni 1999 als in het telefoongesprek van 29 maart 2001 met zekerheid verkondigt dat zij op 22 februari 1999 tweemaal met Z. heeft gesproken. Uit het op 15 oktober 1999 door V. opgemaakte rapport blijkt echter dat Z. die dag eerst vanaf 23.00 dienst had. Uit het verloop van de gebeurtenissen zoals verzoekster die met name in haar brieven van 26 februari 1999 en 6 juni 1999 schetst, blijkt echter dat het eerste contact met de politie - zo dat heeft plaatsgevonden - ruim vóór 23.00 uur is

geweest. Dit enkele feit maakt reeds duidelijk dat verzoekster in ieder geval op dat moment niet met Z. zal hebben gesproken. Gezien het feit dat de verklaring van verzoekster reeds op dit punt niet klopt, het gegeven dat Z. weerspreekt nog na 24 januari 1999 met verzoekster contact te hebben gehad en gezien de omstandigheid dat er verder geen mutatie bestaat van een inkomend telefoongesprek, acht de Nationale ombudsman de lezing van Z. meer aannemelijk dan de lezing van verzoekster.

Nu de Nationale ombudsman aanneemt dat er van een telefonisch contact met Z. geen sprake is geweest, mist de klacht feitelijke grondslag.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

IV. Met betrekking tot de weigering stukken uit een dossier te verwijderen, terwijl deze stukken reeds wel waren verwijderd uit het bedrijfsprocessensysteem

1. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, hebben geweigerd om stukken uit een politiedossier te verwijderen, terwijl deze stukken wel verwijderd zijn uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie, aangezien deze niet meer noodzakelijk waren voor het doel van de registratie.

2. Op 27 maart 2000 heeft verzoekster zich begeven bij de Afdeling Privacyzaken van genoemd politiekorps. Zij kwam er toen achter dat men van haar een dossier bewaart, waarin diverse mutaties met betrekking tot haar zijn gebundeld. Ook de rapportage van V. van 15 oktober 1999 heeft ertoe bijgedragen dat verzoekster de hierboven genoemde klacht heeft ingediend.

3. Allereerst zij opgemerkt dat het bedoelde dossier de Nationale ombudsman eerst op 14 februari 2003 heeft bereikt, nadat het aanvankelijk geruime tijd onvindbaar was.

Het dossier bevat een samenraapsel van gegevens, afkomstig van diverse bronnen.

In dit dossier zitten onder meer gebundeld:

- de rapportage van V. van 15 oktober 1999 (zie bevindingen, onder **A.7.**);
- verzoeksters brieven van 26 februari 1999 (zie bevindingen, onder **A.4.**), 10 mei 1999 (zie bevindingen, onder **A.5.**) en 6 juni 1999 (zie bevindingen, onder **A.6.**);
- diverse klachtbrieven, welke door verzoekster naar de politie zijn gestuurd, betreffende de jaren 1996 t/m 1999;
- de mutatie van 25 januari 1999, waarbij verzoekster is omschreven als 'gestoorde' zie bevindingen, onder **A.2.**);

- een schrijven van politieambtenaar Z2., gedateerd 10 augustus 1999, waarin hij op grond van de beschikbare politie-informatiesystemen nagaat welke contacten er in 1997 en 1998 tussen verzoekster en de politie zijn geweest. De mutaties waarnaar hij verwijst worden met mutatienummer vermeld, en de mutaties zelf zijn als bijlage aangehecht. Het betreft hier mutaties die zijn opgemaakt naar aanleiding van gesprekken waarbij verzoekster zelf de politie had gebeld, mutaties met betrekking tot burenruzies waarbij verzoekster betrokken was, echtelijke twist tussen verzoekster en haar toenmalige partner, en diverse andere problemen in de privé-sfeer. Ook de mutatie van 25 januari 1999 is daarbij vermeld; In de mutaties staat verzoekster afwisselend als slachtoffer, betrokkene, hulpbehoevende en gestoorde vermeld;

- een rapportage van 14 januari 1998, opgesteld door Ba., zulks naar aanleiding van een (eerdere) klachtbehandeling door de Nationale ombudsman (zie rapport 1998/567);

- mutaties uit de periode 1989-1996, betrekking hebbende op hulpverzoeken van verzoekster richting de politie, waarbij zij telefonisch meedeelde zelfmoord te zullen plegen. Voorts zijn er mutaties opgenomen over de jaren 1992 tot en met 1996, betreffende een burencnflict. In enkele mutaties staat verzoekster te boek als gestoorde persoon, hulpbehoevende of verdachte;

- het antecedent uit 1994, zoals vermeld in de brief van B. (zie bevindingen, onder **A.10.2.**);

- Een door verzoekster gedane aangifte van 19 augustus 1996 van huisvredebreuk. Aan de hand van verzoeksters aangifte is er op 26 augustus 1996 een verdachte verhoord. Een afschrift van het proces-verbaal van verhoor is bij het dossier gevoegd.

4.1. V. stelt in zijn rapportage van 11 mei 2000 dat het dossier voornamelijk bestaat uit brieven van verzoekster welke zij naar de politie heeft gezonden en uit (uitgeprinte) mutaties uit het dagrapportensysteem PSS/400 en X-Pol. Hij meldt dat verzoekster sinds de instelling van het project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost in 1995 deel uitmaakt van dat project, hetgeen betekent dat zij - zonodig - onderwerp van overleg is tussen politie, stadsdeel zuidoost, Riagg, Consultatiebureau Alcohol en Drugs en GG&GD. . benadrukt dat uit het dossier geen stukken worden verwijderd, zolang het belang van het dossier aanwezig blijft.

4.2. De Commissie voor de Politieklachten is in haar advies van 11 oktober 2000, gericht aan de korpsbeheerder, van oordeel dat de politie van het wijkteam Remmerdenplein in redelijkheid heeft kunnen besluiten een dossier met betrekking tot verzoekster aan te leggen en daar geen stukken uit te verwijderen, dit gelet op de zorg en aandacht voor de situatie van verzoekster in het kader van het project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost. Het feit dat op verzoek van verzoekster inmiddels correcties zijn aangebracht in het HKS en het X-Pol systeem, doet daar volgens de commissie niet aan af. De korpsbeheerder

neemt in zijn schrijven van 27 oktober 2000 het advies van de commissie over.

5. In zijn reactie van 13 juni 2001, stelt de korpsbeheerder zich op het standpunt dat het onderhavige politiedossier is opgemaakt naar aanleiding van door verzoekster ingediende klachten. Volgens de korpsbeheerder dient het bewaren van de mutaties in het dossier een redelijk doel, omdat een deel van verzoeksters klachten gaat over de manier waarop de politie incidenten waarbij verzoekster betrokken was in het Bedrijfsprocessensysteem heeft gemuteerd. De in het dossier opgenomen stukken zijn volgens de korpsbeheerder exemplarisch voor de klacht en het bewaren van deze stukken dient - in het belang van verzoekster - ter onderbouwing van haar klachten. Ook uit de brieven K. van 10 november 2000 (zie bevindingen, onder **A.16.2.**) en 28 november 2000 (zie bevindingen, onder **A.17.2.**) blijkt een zelfde visie.

6. Uit bovenstaande blijkt dat de korpsbeheerder in het schrijven van 27 oktober 2000 enerzijds en in de reactie van 13 juni 2001 anderzijds, twee verschillende redenen geeft voor het bewaren van het dossier. Volgens de brief van 27 oktober 2000 wordt verzoeksters dossier bijgehouden omdat zij deel uitmaakt van het project Extreme Overlast. In de brief van 13 juni 2001 stelt de korpsbeheerder daarentegen dat het dossier is aangelegd voor een goede afhandeling van de door verzoekster bij de politie ingediende klachten. Dit is op zichzelf reeds onduidelijk. Een medewerker van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland deelde de Nationale ombudsman op 23 en 24 juli 2003 echter telefonisch mee dat bovenstaande discrepantie hoogstwaarschijnlijk berust op een vergissing. Tijdens de afhandeling van de klacht door het politiekorps zijn op enig moment de brieven van K. van 10 november 2000 en 28 november 2000 onder de aandacht gekomen van de korpsbeheerder. K. heeft zich vermoedelijk laten leiden door het gegeven dat het onderhavige dossier op dat moment was ingebracht bij de Commissie voor de Politieklachten, en op grond daarvan aangenomen dat het een klachtendossier betrof. De commissie heeft deze visie vervolgens op haar beurt overgenomen, waardoor de korpsbeheerder in zijn reactie aan de Nationale ombudsman er ten onrechte vanuit is gegaan dat het bedoelde dossier in het kader van de klachtafhandeling was aangelegd. De Nationale ombudsman acht deze uitleg aannemelijk. Daarbij is van belang dat aanvankelijk door alle betrokkenen, te beginnen met V., er consequent van werd uitgegaan dat het dossier was aangelegd in het kader van het project Extreme Overlast. Ook de aard van het dossier wijst erop dat het dossier in het kader van dit project is aangelegd. De Nationale ombudsman zal in het hierna volgende daarom nagaan of de handeling waarover wordt geklaagd, bezien vanuit deze invalshoek, de toets der kritiek kan doorstaan.

7.1.1. De vraag die moet worden gesteld is of het dossier persoonsgegevens bevat en of het dossier aangemerkt kan worden als een register in de zin van de Wet op de politieregisters (Wpol) en de Wet persoonsregistraties (Wpr). Is dit het geval, dan zijn voor het bewaren van het dossier de bewaartermijnen uit de Wpol, het Besluit politieregisters en de op grond daarvan vastgestelde reglementen van het korps van toepassing.

Wat een register is en wat persoonsgegevens zijn, wordt bepaald in de Wet persoonsregistraties, die gold tot 1 september 2001 en de Wet bescherming persoonsgegevens, geldend vanaf 1 september 2001. Omdat verzoekers klacht ziet op de periode vóór de wetwijziging, zal de klacht worden beoordeeld aan de hand van de oude wetgeving.

Voor de omschrijving van het begrip persoonsgegeven verwijst de Wpol naar de Wpr.

Volgens de Wpr moet onder een persoonsgegeven worden verstaan een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon. Een persoonsregistratie wordt omschreven als een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd. Dit heeft als consequentie dat de Wet politieregisters van toepassing is op zowel geautomatiseerd als handmatig aangelegde verzamelingen van persoonsgegevens. Handmatig aangelegde gegevens vallen echter alleen onder de wet voor zover ze met het oog op een doeltreffende raadpleging van de opgenomen gegevens systematisch zijn aangelegd.

Artikel 1, eerste lid onder c Wpol (oud) definieert een (politie)register als een persoonsregistratie zoals bedoeld in de Wpr, aangelegd ten dienste van de uitvoering van de politietaak. De uitvoering van de politietaak is omschreven in artikel 2 van de Politiewet (zie achtergrond, onder 3.). Het project Extreme Overlast moet gezien worden binnen deze taakstelling van de politie.

7.1.2. De Nationale ombudsman stelt vast dat het dossier vele persoonsgegevens met betrekking tot verzoekster bevat. Voor de beantwoording van de vraag of deze ook tezamen een persoonsregistratie vormen, is het volgende van belang.

Uit informatie van de korpsbeheerder is gebleken dat het dossier als zodanig niet in een computerbestand is opgeslagen, noch via een computerbestand opvraagbaar is. Dit betekent dat het dossier moet worden aangemerkt als een handmatige verzameling persoonsgegevens. Zoals hierboven onder 7.1.1. is uiteengezet, vallen handmatige gegevensverzamelingen alleen onder de Wpol voor zover ze systematisch zijn aangelegd met het oog op een doeltreffende raadpleging. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. Het dossier zoals de Nationale ombudsman dat heeft ontvangen, bevat geen inhoudsopgave, geen verwijzingen, geen indeling naar onderwerp, is ten dele chronologisch opgebouwd en kent ook anderszins geen zoekleutel. Reeds daarom kan niet worden gezegd dat het dossier systematisch is aangelegd met het oog op een doeltreffende raadpleging.

Het dossier kan aldus op zichzelf genomen niet worden aangemerkt als een persoonsregistratie. Blijft over de vraag of de zich in het dossier bevindende gegevens,

voor zover zij zijn ontleend aan de politieregisters, dit wel zijn. Handmatige gegevens die direct zijn ontleend aan politieregisters kunnen als onderdeel van dat register worden aangemerkt, indien zij nauw samenhangen met digitale mutaties, dan wel daarnaar verwijzen of het zoeken in de digitale mutatie vergemakkelijken (zie Achtergrond, onder 5). Als zodanig zijn deze handmatige gegevens onderworpen aan de voorschriften van de Wpol, het Besluit politieregisters en de reglementen.

Vast staat dat de digitale mutatie van 25 januari 1999 en het antecedent uit 1994, waarvan een afschrift in het dossier is opgenomen uit het politieregister zijn verwijderd. Reeds daarom kan niet worden gezegd dat de handmatig aangelegde papieren mutaties deel uitmaken van het digitale politieregister. Zij vormen daarom strikt genomen geen persoonsregistratie in de zin van de Wpol en de Wpr. Dit betekent tevens dat verzoekster in zoverre geen rechtsmiddelen op grond van deze wetten kan aanwenden tegen het bewaren van dergelijke mutaties in schrift.

7.1.3. De Nationale ombudsman wenst echter op te merken dat ook het bewaren van gegevens die wegens het ontbreken van samenhang en structuur niet onder de Wpol vallen, uit het oogpunt van privacybescherming een redelijk doel moet dienen. Daarbij is het volgende van belang.

Verzoekster heeft een op de Wpol gericht verzoek tot kennisneming, en later tot verbetering en verwijdering van gegevens gericht aan de privacyfunctionaris van het politiekorps. De inzet was hierbij de mutatie van 25 januari 1999, waarin verzoekster staat omschreven als gestoord persoon. Uit de brief van de afdeling privacyzaken van 30 maart 2000 blijkt dat deze mutatie is gewijzigd. Het begrip 'gestoorde (...)' is vervangen door 'algemene mutatie' en 'overlast door gestoord/overspannen persoon' is vervangen door 'betrokkene algemene mutatie'. Tevens werd een mutatie uit 1994 uit het HKS-systeem verwijderd. De motivering daartoe was dat de persoonlijke omstandigheden van verzoekster zwaarder wogen dan de vastlegging van haar gegevens in het belang van de uitvoering van de politietaak. Expliciet werd over de verwijdering van de mutatie uit 1994 gezegd dat opname van het incident in HKS (= een regionaal bijgehouden register waarin antecedenten worden opgenomen van alle personen die terzake een misdrijf zijn aangehouden of waartegen proces-verbaal wegens een misdrijf is opgemaakt) niet langer noodzakelijk was voor het doel van het register.

Het onderhavige dossier bevat echter nog een print van de mutaties zoals deze waren vastgelegd voordat uitvoering werd gegeven aan het verzoek tot wijziging/verwijdering.

Nu de korpsbeheerder en de privacyfunctionaris aangeven dat de mutaties verwijderd zijn, omdat deze niet meer noodzakelijk zijn voor het doel van het register en verzoekster belangen prevaleren boven de uitvoering van de politietaak, moet worden aangenomen dat het niet in de rede ligt dat van deze registraties nog wel een afschrift op papier wordt bewaard, omdat deze afschriften een exacte weerspiegeling vormen van de reeds

verwijderde mutaties. De korpsbeheerder kan met het oog hierop niet worden gevolgd in zijn argument dat de geprinte mutaties alsnog moeten worden bewaard. De korpsbeheerder stelt namelijk dat er sinds de instelling van het project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost in 1995 aandacht en zorg voor de situatie van verzoekster is, in welk verband het van belang is dat uit het dossier geen stukken worden verwijderd. De korpsbeheerder geeft echter met de verwijdering van het antecedent en de wijziging van de mutatie zelf aan dat het doel van de registratie is vervallen en verzoeksters privacy prevaleert boven de uitvoering van de politietaak. Daarmee wordt ook het project Extreme Overlast bedoeld. Het is in dit licht bezien niet redelijk dat de verwijdering, bedoeld om de digitale gegevens niet meer beschikbaar te doen zijn voor de operationele taakuitoefening van de politie, middels een papieren afschrift ongedaan wordt gemaakt, met het doel deze gegevens alsnog bruikbaar te doen blijven voor dezelfde taakuitoefening.

De onderzochte gedraging is daarom niet behoorlijk.

7.1.4. Voor zover zich in het dossier nog afschriften van andere mutaties uit politieregisters bevinden en deze mutaties reeds verwijderd zijn uit deze registers, is bovenstaande eveneens van toepassing.

8. Ten overvloede zij opgemerkt dat uit mondelinge informatie van een ambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland is gebleken dat het laatste contact met verzoekster, gevoerd in het kader van het project Extreme Overlast, reeds dateert van 11 juli 1998.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, is niet gegrond met betrekking tot de bejegening op 24 januari 1999 en 22 februari 1999 en gegrond met betrekking tot het bewaren van stukken uit een politieregister in een dossier, terwijl deze stukken reeds waren verwijderd uit de politieregisters.

Onderzoek

Op 9 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. uit Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In

verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Amsterdam over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Tevens werd aan drie betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om op de klacht te reageren. Ook zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1.1. Op 24 januari 1999 belde verzoekster rond 22.50 uur het politiebureau aan het Remmerdenplein met de mededeling dat zij hartproblemen had en daartoe eigenlijk het AMC had willen bellen. Zij belde naar eigen zeggen per abuis de politie. De politie gaf verzoekster het telefoonnummer van het AMC en de agenten Z. en L. hebben verzoekster vervolgens thuis ter controle bezocht. Later die avond belde verzoekster het politiebureau met de mededeling dat zij door de politieagenten onvriendelijk was behandeld.

Op 22 februari 1999 ondervond verzoekster opnieuw hartproblemen. Zij stelde dat zij daartoe - nadat zij eerst om medische hulp had verzocht - de politie heeft gebeld. Volgens verzoekster is er ondanks een gedane toezegging door de politie geen ambulance naar haar woning gestuurd.

1.2. Op 27 maart 2000 kreeg verzoekster de mutatie van 24 januari 1999, waarin zij omschreven werd als een gestoord/overspannen persoon, onder ogen. Voorts ontving zij op 23 februari 2000 de rapportage van V. van 15 oktober 1999. Verzoekster ontdekt op grond van deze stukken dat de politie van haar een dossier bijhoudt, waarin zich stukken en mutaties bevinden die naar haar mening reeds lang vernietigd hadden moeten zijn.

2. Naar aanleiding van het gebeurde op 24 januari 1999, maakten de betrokken politieambtenaren Z. en L. op 25 januari 1999 een mutatie op, waarin onder meer het volgende staat vermeld:

"Titel :GESTOORDE

(...)

Onderwerp :OVERLAST DOOR GESTOORD/OVERSPANNEN PERSOON

Tijdstip Kennisname :zondag, 24 januari 1999 te 22.50 uur

Gepleegd tussen :zondag 24 januari 1999 te 22.50 en zondag 24 januari 1999 te 23.00 uur

(...)

BETROKKEN PERSONEN:

Geslacht :vrouw

Naam :D.

(...)

ROL :**Gestoorde**

TOELICHTING:

GS (=gestoorde; N.o.) belde bureau en toen rapp. zich meldde als 'politie', zei GS dat ze het verkeerde nummer gebeld had. Ze had de hartbewaking van het AMC willen bellen. Na herhaaldelijk vragen, vertelde ze haar adres, maar niet haar naam. Rapp. heeft haar het nummer van de 1e hulp van het AMC gegeven. Rapp.'s zijn TP (=ter plaatse; N.o.) gegaan. Uit X-pol bleek het om een bekende GS te gaan. Met mw. gesproken. Zij had al met het AMC gebeld en men had haar aangeraden het rustig aan te doen en indien nodig later nog eens te bellen. Rapp.'s hebben het kort gehouden en mw. hetzelfde geadviseerd. GS heeft later het bureau gebeld en gezegd dat rapp.'s haar niet vriendelijk behandeld hadden?!"

3. Op 1 februari 1999 heeft verzoekster naar aanleiding van haar telefonische klacht over het optreden van agenten Z. en L. een gesprek gehad met hoofdinspecteur V.

4. Op 26 februari 1999 schreef verzoekster een brief aan de chef van het bureau Remmerdenplein (dhr. V.), waarin onder meer het volgende staat vermeld:

"Mocht ik na ons gesprek van maandag 1 februari '99 nog enige twijfel hebben gehad of ik serieus genomen wordt door de politie van Remmerdenplein, dan kan ik u bij deze vertellen dat op maandag 22 februari aan die onzekerheid in ieder geval een eind is gekomen en is het besef gekomen dat ik in geval van nood niet hoeft te rekenen op hulp als ik de verkeerde agent tref.

Maandag 22 februari wou ik 's avonds om plusminus half tien de honden gaan uitlaten. Toen ik opstond werd ik ineens beroerd en ik constateerde dat ik een hartritmestoornis had. Uiteraard was ik heel bang maar ik was in staat om de doktersdienst te bellen en te vragen om een arts. Helaas duurde het nogal lang dat deze terug belde dus ik nam contact op met de eerste harthulp van het AMC die mij adviseerde extra medicijnen in te nemen en

af te wachten of die hielpen. Ik weet niet of u enig idee heeft hoe een mens zich dan voelt en of u zich in mijn situatie kan verplaatsen, ik was in ieder geval heel bang. Toen de dienstdoende huisarts belde gaf zij mij hetzelfde advies als het AMC: 'afwachten'. Ik belde mijn vriendin annex buurvrouw die bij mij kwam zitten maar omdat zij onbekend was met hartklachten en alles heel beangstigend vond had ik daar niet echt wat aan en toen ik mijzelf steeds beroerder ging voelen en dreigde flauw te vallen belde ik naar het politiebureau voor hulp. De agent die mij te woord stond adviseerde mij de dokter te bellen en toen ik zei dit al gedaan te hebben gaf hij mij het advies nogmaals te bellen.

Ik had een hartslag van 150 slagen per minuut en ook nog heel onregelmatig. Ik nam wat kalmerends in en probeerde rustig te gaan zitten maar helaas door de angst lukte het mij niet mij te ontspannen. Na verloop van een half uur kreeg ik het benauwd waardoor ik mij steeds beroerder ging voelen en toen mijn vriendin de opmerking maakte van: voordat jij hulp krijgt ben je dood, pakte ik opnieuw de telefoon en belde naar het bureau want ik wou iemand die mij kon helpen de situatie goed in te schatten want daar was ik zelf niet meer toe in staat. De agent Z. (hoe kan het ook anders) zei mij dat de GG & GD gewaarschuwd was en dat ik teruggebeld zou worden, het was toen 23.15 uur. Toen er om 23.50 uur nog steeds niet gebeld was belde ik opnieuw het AMC want ik hield het niet meer uit omdat ik af en toe bijna geen lucht meer kreeg. Nog geen tien minuten later was de ambulance er en toen ik eenmaal aan de zuurstof lag ging het iets beter en ik werd afgevoerd naar de hartbewaking van het AMC. Uiteindelijk is het allemaal weer goed gekomen en heb ik nu de komende weken nodig om bij te komen want zoiets hakt er lichamelijk en geestelijk behoorlijk in.

Als ik nu terugkijk naar die avond en naar de houding van de politie dhr. Z. dan bekruipt mij een heel angstig gevoel want dit was niet zoals de politie handelt indien het iemand anders dan mevr. D. betreft. Dit is geen waanidee van mij want ik ben dit inmiddels nagegaan. Als een persoon met hartklachten in paniek om hulp naar de politie belt zal de politie niet alleen advies geven een arts te bellen, maar zelf ook gaan kijken wat er aan de hand is om zonodig hulp te bieden. Ik besef heel goed dat een agent geen arts is maar gezien de opleiding kan deze de situatie toch beter inschatten dan iemand die daar nog nooit mee te maken heeft gehad of de persoon met de hartklachten zelf.

Op advies van de cardioloog van het AMC mag ik in zo'n geval geen risico meer nemen, dus geen huisarts, noch politie bellen maar onmiddellijk 112 voor een ambulance. Mijn eigen huisarts zou contact opnemen met de dienstdoende arts van die avond teneinde deze hierop aan te spreken. Ik verwacht van u als chef van het bureau dat u deze gebeurtenis ook even natrekt want dit is nu de tweede keer dat ik met hartklachten met agent Z. te maken krijg en opnieuw steekt hij geen hand uit om te helpen. De GG & GD moet trouwens nog bellen.

U begrijpt dat ik teleurgesteld ben want na ons gesprek verwachtte ik toch een net zo normale behandeling van de politie te krijgen als iedere andere burger zonder dat mijn

verleden een rol blijft spelen, maar blijkbaar heb ik er niets mee bereikt. En daarom heb ik besloten ook deze gebeurtenis te melden bij de instantie waar ik al het voorafgaande heb gemeld zoals ik u verteld had en tegen dhr. Z. dien ik een officiële klacht in bij de klachtencommissie van de politie."

5. Bij brief van 10 mei 1999 deelde verzoekster ambtenaar V. onder meer het volgende mee:

"Bij deze wil ik u op de hoogte stellen dat ik na overweging vooralsnog afzie van een officiële klacht tegen dhr. Z., mede vanwege het feit dat met betrekking tot de dienstdoende huisarts die in gebreke bleef, ik volstaan heb met dit te melden bij mijn huisarts en de centrale doktersdienst en het niet eerlijk zou zijn tegen iemand die niet een zodanige functie heeft om bij dit soort zaken de aangewezen persoon te zijn om hulp te bieden bij hartklachten een officiële klacht in te dienen. Ik neem aan dat u als chef van het bureau dhr. Z. hierop aangesproken heeft en mocht dit het geval zijn dan ben ik daar tevreden mee.

Mede door het feit dat ik inmiddels weet hoe de klachtencommissie van de politie werkt ten aanzien van mevr. D. en ik het vechten moe ben.

Dus zoals ik u al eerder schreef heb ik om elk risico en herhaling te voorkomen de afspraak gemaakt met mijn cardioloog dat indien er weer sprake is van hartklachten ik direct 112 mag bellen voor een ambulance. Op zich een geruststellende gedachte al geeft het mij een wrang gevoel dat ik vanwege mijn problematisch verleden dat al jaren achter mij ligt en waar ik ook niet om gevraagd heb, niet net als iedere andere burger een beroep kan doen op de politie indien nodig."

6. Bij brief van 6 juni 1999 diende verzoekster alsnog een klacht in bij de Commissie voor de Politieklachten van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. In haar brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Maandagavond 22 februari om half tien kreeg ik last van hartritmestoornissen. Ik belde de centrale doktersdienst en omdat een arts niet direct terugbelde, belde ik de eerste harthulp van het AMC waar ik bekend ben en die mij adviseerde extra medicijnen in te nemen en het aan te kijken. Toen de dienstdoende arts belde gaf zij mij hetzelfde advies. Ik belde een vriendin die naar mij toe kwam daar die onbekend was met hartklachten en die heel beangstigend vond en niet wist hoe te handelen in deze. Toen ik mij ondanks de medicijnen nog beroerder ging voelen en enkele malen dreigde flauw te vallen belde ik in doodsangst de politie. De agent die mij te woord stond was agent Z. en hij gaf mij het advies de dokter te bellen, ik zei dat ik dit al gedaan had en hij gaf mij het advies nogmaals te bellen.

Ik had een hartslag van 150 slagen per minuut en heel erg onregelmatig. Ik nam opnieuw contact op met de doktersdienst voor een arts. Zij belde echter niet terug en omdat ik steeds beroerder en angstiger werd belde ik opnieuw de politie voor hulp omdat ik zelf niet meer in staat was de situatie goed in te schatten. Agent Z. zei mij dat de GG & GD gewaarschuwd was en dat deze mij terug zou bellen. Het was toen ongeveer 23.15 uur. Toen de GG & GD om 23.50 uur nog niet teruggebeld had heb ik zelf opnieuw de eerste harthulp gebeld omdat ik af en toe geen lucht kreeg. Mijn vriendin dacht zelfs dat ik doodging. Binnen tien minuten was de ambulance er en moest ik aan de zuurstof en werd ik afgevoerd naar de hartbewaking van het AMC waar ik enkele uren aan de monitor heb gelegen.

Uiteindelijk is alles weer goed gekomen maar toen ik later informatie inwon over de handelwijze van de politie in deze kwam ik er al gauw achter dat dit niet de gebruikelijke gang van zaken is. Er werd mij verteld dat als een persoon met hartklachten telefonisch de hulp inroept van de politie deze uiteraard het advies geeft een arts te bellen maar dat de politie zelf ook poolshoogte gaat nemen teneinde indien nodig hulp te bieden. Mede gezien het feit dat zo'n incident enige weken daarvoor ook al had plaatsgevonden en ik ronduit onbeschoft werd behandeld door diezelfde agent Z. zonder enige hulp te bieden, gaf mij dit een heel beangstigend gevoel. (...)

Mede vanwege gezondheidsklachten en omdat ik alles een beetje moe was, besloot ik vooralsnog geen officiële klacht in te dienen, mede gezien het feit dat ook de dienstdoende arts in gebreke is gebleven. (...)

Van mijn cardioloog (...) van het O.L.V.G. heb ik gezien de handelwijze van de dienstdoende arts en de politie nu het advies gekregen geen risico meer te nemen bij hartklachten en onmiddellijk 112 te bellen voor een ambulance."

7. Op 15 oktober 1999 stelde V., hoofdinspecteur van politie en chef van het wijkteam Remmerdenplein, naar aanleiding van de klacht van D. van 6 juni 1999, een rapport op, waarin onder meer het volgende staat vermeld:

"Assistentieverlening op 24 januari 1999

Uit een in het systeem X-pol aanwezige mutatie (...) de dato 24 januari 1999 kwam naar voren, dat de politie (hoofdagent Z. en agente L.) in haar woning assistentie hadden verleend aan mevrouw D. D. had het politiebureau opgebeld, gaf aan dat ze verkeerd verbonden was doch de hartbewaking van het AMC moest hebben. D. noemde haar naam niet maar na herhaaldelijk vragen noemde ze wel haar adres. Genoemde politieambtenaren zijn daarop ter plaatse gegaan. Aldaar hebben ze aangeraden zich rustig te houden en hebben zij D. verwezen. Uit de mutatie kwam verder naar voren dat D. later het bureau weer heeft gebeld en aangaf dat zij door de politieambtenaren niet vriendelijk behandeld was. Een kopie van deze mutatie wordt bijgevoegd.

Gesprek met D. op 1 februari 1999

Naar aanleiding van deze mutatie heb ik D. uitgenodigd en is zij op 1 februari 1999 op dit bureau verschenen. Samen met de inspecteur Da. heb ik met haar een gesprek gehad. Zij vond dat zij gestigmatiseerd werd en dat zij door het wijkteam Remmerdenplein niet serieus genomen werd wanneer zij belde. D. heb ik uitgelegd dat zij weliswaar binnen het wijkteam bekend is, doch wanneer zij werkelijk hulp van de politie nodig heeft toch op het wijkteam kan rekenen. Na het gesprek toonde D. zich tevreden.

Niet lang na dit gesprek heeft D. telefonisch contact met het bureau gezocht en heeft zij gesproken met de inspectrice C. in dat gesprek heeft D. haar excuses voor haar gedrag aangeboden ten opzichte van Z. Dit gesprek is overigens niet in een mutatie vastgelegd.

Brief van D. van 26 februari 1999

Op 26 februari 1999 ontving ik een brief van mevrouw D. In deze brief kwam naar voren:

1. (-) constateert op maandag 22 februari 1999 om 21.30 uur dat zij een hartritmestoornis had;
2. (-) belt de centrale doktersdienst en belt om een arts;
3. (-) belt de eerste harthulp van het AMC (de dienstdoende huisarts had nog niet teruggebeld) alwaar haar wordt geadviseerd extra medicijnen in te nemen en af te wachten of die hielpen;
4. (-) wordt vervolgens gebeld door de dienstdoende huisarts, die hetzelfde advies als het AMC geeft: afwachten;
5. (-) belt ook een vriendin annex buurvrouw die naar toekomt;
6. (-) gaat zich beroerder voelen en belt de politie. De agent (geen naam) adviseert haar de dokter (nogmaals) te bellen;
7. (-) neemt iets kalmerends in;
8. (-) belt na een half uur opnieuw het politiebureau alwaar door de agent Z. wordt gezegd dat de GG & GD gewaarschuwd is en dat zij teruggebeld zal worden;
9. (-) is na 35 minuten nog niet teruggebeld;
10. (-) belt dan weer de AMC. Nog geen 10 minuten later kwam een ambulance en wordt (-) overgebracht naar de hartbewaking van het AMC.

In deze brief geeft mevrouw D. verder aan dat volgens haar de politie anders handelt wanneer het een ander dan zij betreft.

Aangezien mevrouw D. in deze brief aangaf dat zij ook deze gebeurtenis ging melden bij de klachtencommissie van de politie heb ik besloten dit af te wachten en nog niet in de richting van mevrouw D. te reageren, ook aangezien ik kort ervoor, op 1 februari 1999, met haar een gesprek had gehad omtrent een enigszins identieke gebeurtenis. Een overweging is daarbij overigens ook geweest, dat mij inmiddels duidelijk geworden was dat mevrouw D. in elk geval bij de politie (maar ook bij andere instanties) bekend was als iemand met een soort gedragsafwijking, die al jaren voor de nodige overlast zorgt en/of met allerlei mensen conflicten heeft, en die inmiddels al vele brieven naar de politie en wellicht ook naar andere instanties heeft gezonden. Genoemde brief wordt hierbij gevoegd.

Brief aan de Nationale ombudsman

In mei 1999 werd ik telefonisch benaderd door de heer M. van het klachtensecretariaat van de regiopolitie Amsterdam-Amstelland. Het bleek dat bij de Nationale ombudsman een klacht was binnengekomen van mevrouw D. Ook deze klacht zou zich richten tegen de hoofdagent Z. (...).

Kort daarna ontving ik een op 10 mei 1999 gedateerde brief van mevrouw D., waarin zij onder meer aan mij schreef dat zij, naar aanleiding van een telefoontje van de Nationale ombudsman waarin haar werd medegedeeld dat ondergetekende een officiële klacht afwachtte, na overweging vooralsnog afzag van een officiële klacht tegen Z.

(...)

De klachtbrief van 6 juni 1999

In deze brief komt het volgende naar voren:

1. (-) krijgt op maandag 22 februari 1999 om 21.30 uur last van hartritmestoornissen;
2. (-) belt de centrale doktersdienst en belt om een arts;
3. (-) belt de eerste harthulp van het AMC (de dienstdoende huisarts heeft nog niet teruggebeld) alwaar haar wordt geadviseerd extra medicijnen in te nemen;
4. (-) wordt vervolgens gebeld door de dienstdoende huisarts, die hetzelfde advies als het AMC geeft;
5. (-) belt ook een vriendin die naar haar toekomt;
6. (-) gaat zich beroerder voelen en belt de politie. De agent Z. adviseert haar de dokter (nogmaals) te bellen;

7. (-) neemt opnieuw contact op met de doktersdienst voor een arts, die echter niet terugbelt;
8. (-) belt opnieuw het politiebureau alwaar door de agent Z. wordt gezegd dat de GG & GD gewaarschuwd is en dat deze haar terug zal bellen;
9. (-) is na 35 minuten nog niet door de GG & GD teruggebeld;
10. (-) belt dan weer het AMC. 10 minuten later komt een ambulance en wordt D. overgebracht naar de hartbewaking van het AMC.

(...)

In haar klachtbrief geeft mevrouw D. aan ontevreden te zijn over de aanpak door de politie, die volgens haar zelf poolshoogte had moeten nemen. Voorts schrijft zij dat zij naar aanleiding van een eerdere 'ronduit onbeschofte' behandeling door de agent Z. mij een uitgebreide brief had geschreven.

In de brief van 26 februari jl. komt echter in het geheel niet naar voren, dat de agent Z. haar 'ronduit onbeschoft' heeft behandeld. Evenmin bleek uit de brief van 26 februari, dat zij bij haar eerste telefoongesprek met de politie de hoofdagent Z. aan de telefoon heeft gehad.

Verklaring hoofdagent Z.

Op vrijdag 27 augustus 1999 hoorde ik de hoofdagent Z., die mij verklaarde:

'Op 24 januari 1999 ben ik, samen met de agente L., op assistentie geweest bij mevrouw D. Zij heeft toen korte tijd later het bureau gebeld om te zeggen dat zij zich niet vriendelijk behandeld voelde. Deze assistentieverlening heb ik gemuteerd in het X-Pol systeem.

U heeft toen met haar gesproken en later heeft zij via de inspectrice C. telefonisch haar excuses gemaakt. Op maandag 22 februari 1999 heb ik mevrouw D. beslist niet gesproken. Ik weet zeker dat ik na die 24e januari géén contact meer met haar heb gehad.'

De bureaubezetting op 22 februari 1999

Op 22 februari 1999 heeft Z. nachtdienst verricht. Deze dienst ving aan om 23.00 uur. Omstreeks 21.30 uur was een 7-tal medewerkers in dienst; aangezien de klacht zich richt tegen de hoofdagent Z., heb ik deze medewerkers verder niet benaderd.

Nader onderzoek naar contacten tussen politie en D.

Aan het 7e politiedistrict is D. al langere tijd een bekende.

Voor de volledigheid heb ik de aan district 7 bekend zijnde en op haar betrekking hebbende mutaties, brieven en dergelijke laten verzamelen; een en ander wordt, veelal in kopie, bij deze rapportage gevoegd.

In dit dossier bevindt zich een rapportage van 13 november 1996 van de brigadier Ba., waaruit blijkt dat mevrouw D. al vanaf ongeveer 1989 bekend is bij de politie van het 7e district. Aanvankelijk betroffen dit problemen met betrekking tot haar echtscheiding, maar ook kreeg zij problemen met haar dochter en minder valide zoon. Mevrouw D. vroeg steeds meer om aandacht en vertoonde daarbij suïcidaal gedrag. Het aantal assistenties dat werd verleend was groot. Ook kreeg D. problemen met haar burens, dat ook weer leidde tot een groot aantal assistenties. In de rapportage (13/11/1996) wordt het aantal geregistreerde incidenten van 76 genoemd, terwijl er bovendien 23 brieven door mevrouw D. zouden zijn geschreven.

D. is begeleid door diverse hulpverleningsinstanties. De begeleiding door RIAGG's, diverse artsen en de GG & GD hebben niet geleid tot een gedragsverandering bij D.

Voorts bevindt zich in het dossier een rapportage van voornoemde brigadier van 14 januari 1998, opgemaakt naar aanleiding van door de Nationale ombudsman gestelde vragen (dit betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman naar aanleiding van een eerdere door verzoekster ingediende klacht. Het onderzoek eindigde in het rapport met nummer 1998/567; N.o.).

In vele mutaties wordt mevrouw D. gekenschetst als 'gestoord persoon'. Verschillende keren ontstaan er conflicten met personen die haar behulpzaam zijn. Enkele samenvattingen:

31/03/1992: D. is onder behandeling bij het RIAGG en is het niet eens met de behandeling. Ze zou (volgens haar dochter) met een pistool onderweg zijn om de behandelaar Di. te bedreigen.

17/06/1992: D. belde naar Flierbosdreef en vroeg naar collega Do. Toen ze hoorde dat Do. bij de Zedenpolitie werkte, verklaarde ze verkracht te zijn door een medewerker van de Stichting Netwerk. D. zou alleen aandacht willen.

24/06/1992: D. doet aangifte van verkrachting (door bevriende hulpverlener).

14/09/1992: D. geeft weer aan een eind aan haar leven te willen maken. Dit keer zou het menens zijn. Na lang gesprek zag ze er weer vanaf. Reden: woont alleen met geestelijk gehandicapte zoon, kan niet met haar dochter overweg, hulpverleners laten haar in de steek, verkrachting door hulpverlener, aanranding etc.

09/01/1993: D. had naar bureau Linnaeusstraat gebeld, want ze voelde zich niet goed (...). Rapporteurs mochten van haar geen ambulance bellen, maar ze wilde door de politie naar

huis worden gebracht. Dat wilde de politie niet (geen taxidienst) maar de rapporteurs hebben haar toen wel op Amstelstation afgezet. Rapporteurs zagen dat zij zich op het station weer normaal gedroeg en de metro (...) nam. Later belde D. het bureau en wenste tegen de rapporteurs een klacht te doen.

04/05/1993: D. van perron gehaald nadat ze had gebeld naar bureau IJtunnel. Psychiater erbij geweest. Volgens de rapporteurs speelde D. toneel.

Uit verschillende naar de politie gezonden brieven blijkt dat D. haar buurvrouw verdacht van psychologische oorlogsvoering. In de periode dat D. suïcidaal was en zich daarbij 'aangetrokken' voelde tot treinen, zou een buurvrouw steeds kleine treintjes voor het raam hebben gezet.

D. heeft - naar mijn mening - kennelijk het idee dat de hele wereld zich tegen haar heeft gekeerd. Uit het dossier blijkt dat zij vrijwel voortdurend van allerlei instanties om aandacht vraagt en ze lijkt het slecht te kunnen zetten wanneer niet wordt gedaan wat zij - D. - op dat moment wil.

Strekking klacht

Voor wat betreft de klacht ben ik van mening dat, gelet op het feit dat D. al met de centrale doktersdienst en met de hartbewaking van het AMC-ziekenhuis had gebeld alvorens zij de politie belde, de politie dan niet meer de (eerst) aangewezen instantie is haar (medische) hulp te verlenen, temeer daar zowel een dienstdoende huisarts (via de centrale doktersdienst) als de hartbewaking van het AMC haar al hadden geadviseerd.

Zoals D. ook zelf aangeeft heeft de politie haar geadviseerd weer de centrale doktersdienst te bellen. Uit haar brief van 6 juni jl. blijkt dat zij dat ook heeft gedaan. Uit de brief van 26 februari jl. blijkt dat niet, aangezien zij daarin schrijft dat zij - D. - daarna iets kalmerends heeft ingenomen.

Overigens is de door D. bedoelde gebeurtenis niet gemuteerd in het X-Polsysteem.

Advies aan de Commissie voor de Politieklachten

Gelet op voorstaande en op datgene wat bij de politie van district 7 over mevrouw D. bekend is, stel ik u voor de Commissie voor de Politieklachten te adviseren om in voorkomende gevallen klachten van mevrouw D. met bijzondere terughoudendheid te beoordelen, voordat deze voor onderzoek /behandeling worden doorgezonden.

Tevens adviseer ik U de Commissie de suggestie te doen nadere informatie in te winnen bij - c.q. afstemming te plegen met andere (overheids)instanties (zoals het Medisch Tuchtcollege en de Nationale ombudsman), daar ik heb begrepen dat D. zich de afgelopen jaren ook verschillende keren tot dergelijke instanties heeft gewend."

8. De Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland schreef op 29 maart 2000 in het advies aan de korpsbeheerder onder meer het volgende:

"De klacht

Klaagster kreeg op maandag 22 februari 1999 last van hartritmestoornissen. Zij heeft eerst de centrale doktersdienst en het AMC gebeld. Men raadde haar aan extra medicijnen in te nemen. Toen klaagster zich ondanks de extra medicijnen nog slechter ging voelen, heeft zij in doodsangst de politie gebeld. Politieambtenaar Z. adviseerde haar toen nogmaals de arts te bellen. Klaagster had inmiddels een onregelmatige hartslag, met 150 slagen per minuut. Toen na contact met de dokterscentrale de arts niet terugbelde, heeft klaagster nogmaals de politie gebeld. Politieambtenaar Z. zei toen dat de GG en GD gewaarschuwd was en dat deze contact met klaagster op zou nemen. Het was toen 23.15 uur. Toen om 23.50 uur de ambulance er nog niet was, heeft klaagster zelf gebeld. De ambulance kwam vervolgens tien minuten later en klaagster is overgebracht naar de afdeling hartbewaking van het AMC.

Voor klaagster is het gebrek aan hulpverlening door de politie beangstigend, ook omdat enkele weken eerder een soortgelijk incident heeft plaatsgevonden en politieambtenaar Z. haar toen ronduit onbeschoft heeft behandeld en geen enkele hulp heeft verleend.

De procedure

De klacht is door klaagster bij de Commissie ingediend en werd op 7 juli 1999 ontvangen. Er is geen poging tot bemiddeling gedaan. De klacht is onderzocht door hoofdinspecteur van politie V. (...) Uit het onderzoek is komen vast te staan dat de politie op 1 februari 1999 met klaagster heeft gesproken over een assistentieverlening op 24 januari 1999, waarover zij haar ontevredenheid had geuit. Van dat gesprek is blijkens de aanvullende informatie van hoofdinspecteur V. geen verslag beschikbaar. (...)

De feiten

Op 24 januari 1999 belde klaagster het politiebureau. Uit hetgeen zij vertelde bleek dat zij in verband met hartproblemen het AMC wilde bellen. De politie heeft klaagster het telefoonnummer van het AMC gegeven. De politieambtenaren L. en Z. hebben klaagster vervolgens bezocht en hebben met haar gesproken. Zij had inmiddels het AC gebeld en daar had men haar gezegd het rustig aan te doen en zonodig later nog eens te bellen. De politieambtenaren hebben het contact met klaagster kort gehouden. Later die avond heeft klaagster het bureau gebeld en erover geklaagd dat zij onvriendelijk zou zijn behandeld door beide politieambtenaren. In haar klachtschrift spreekt zij over een onbeschofte behandeling. Klaagster heeft echter noch in dat klaagschrift, noch later in het kader van wederhoor toegelicht wat de behandeling door de politie tot een onvriendelijke of onbeschofte behandeling heeft gemaakt.

Naar aanleiding van een mutatie die was opgemaakt naar aanleiding van het bezoek van de politie aan klagster en haar klacht over de bejegening tijdens dat bezoek, heeft hoofdinspecteur V. klagster uitgenodigd voor een gesprek op 1 februari 1999. In dat gesprek heeft klagster naar voren gebracht dat zij zich gestigmatiseerd voelde en van mening was dat zij door het wijkteam Remmerdenplein niet serieus werd genomen. Van dit gesprek is geen verslag opgemaakt. V. heeft gerapporteerd dat hij klagster heeft verzekerd dat zij op de hulp van het wijkteam mag rekenen als zij die nodig heeft, en dat klagster na dit gesprek tevreden was.

Klagster brengt in haar klaagschrift naar voren dat politieambtenaar Z. op 22 februari 1999 opnieuw in gebreke is gebleven. Hij zou haar in een tweetal telefoongesprekken (waarvan het laatste om ongeveer 23.15 uur plaatsvond) geadviseerd hebben een arts te bellen, respectievelijk gezegd hebben dat de GG en GD was gewaarschuwd, maar zou er niet voor hebben gezorgd dat de politie zelf poolshoogte ging nemen. Politieambtenaar Z., die de desbetreffende dag nachtdienst deed en vanaf 23.00 uur aanwezig was, heeft daarentegen met stelligheid verklaard dat hij klagster op 22 februari 1999 in het geheel niet heeft gesproken. Uit het onderzoek is verder gebleken dat in het X-pol systeem geen mutaties aanwezig zijn met betrekking tot een melding van klagster op 22 februari 1999. De verklaring van klagster staat op dit klachtonderdeel tegenover die van politieambtenaar Z., en de Commissie heeft geen feiten of omstandigheden kunnen vaststellen waaruit valt af te leiden welke van deze verklaringen juist is. Zij zal zich derhalve op dit punt van een oordeel onthouden.

De behoorlijkheid

Uit het onderzoek is niet gebleken dat de betrokken politieambtenaren klagster tijdens de assistentieverlening van 24 januari 1999 op onvriendelijke en als gevolg daarvan onbehoorlijke wijze hebben behandeld.

Het advies

De Commissie adviseert u de klacht ongegrond te verklaren voor zover deze betrekking heeft op de assistentieverlening van 24 januari 1999 en u overigens van een oordeel te onthouden."

9. Op 14 april 2000 deelde de korpsbeheerder aan verzoekster mee, dat hij conform het advies van de klachtencommissie oordeelt.

10.1. In verband met de bewoordingen, zoals vermeld in de mutatie van 24 januari 1999, dient verzoekster op 28 maart 2000 opnieuw een klacht in bij de Commissie. In deze klacht staat onder meer het volgende vermeld:

"Maandag 27 maart jl. heb ik bij de afd. privé zaken van de politie, bij mevr. B. diverse mutaties over mijn persoon gelezen. Hierbij trof ik aan mutatie (...) datum 24 januari 1999

opgemaakt door een agent(e) van bureau Remmerdenplein betreffende een paniektelefoontje van mij vanwege hartklachten, waarbij ik per ongeluk het bureau belde in plaats van de hartbewaking AMC. In die mutatie word ik omschreven als een gestoorde/overspannen vrouw. Uiteraard zegt dit meer over de desbetreffende agent(e) aangezien het hartklachten betrof en niet mijn geestelijke gesteldheid waar deze agent(e) bovendien gezien zijn/haar opleiding niet tot bevoegd was deze termen te gebruiken.

Desondanks blijken zijn/haar superieuren het niet te schuwen deze onterechte en misplaatste termen tegen mij te gebruiken inzake mijn klacht bij de klachtencommissie, terwijl dat gezien de aard van de klacht volstrekt niet terzake doet. Naar aanleiding hiervan heb ik bij mevr. B. het verzoek gedaan deze terminologie uit de mutatie te verwijderen mede omdat deze nimmer over mij gesteld is en ieder geval niet op mij van toepassing is.

Bovendien blijkt dat (...) dhr. V. van buro Remmerdenplein in de politierapportage die ik op 23 februari jl. van u mocht ontvangen (...) deze mutaties heeft gebruikt die niet meer in het bestand voorkomen aangezien deze al geruime tijd vernietigd zijn volgens mevr. B. Desondanks blijken deze mutaties toch bewaard te zijn gebleven op buro Flierbosdreef aangezien dhr. V. verklaart deze informatie te hebben gekregen van dhr. Ba. Volgens mevrouw B. is dit niet gebruikelijk en tegen de regels gezien de wettelijk vastgestelde bewaartermijn voor deze zaken die dateren van 1992 en 1993 en geen strafbare feiten bevatten. Derhalve verzoek ik u hierbij dan ook met klem ervoor te zorgen dat men zich aan de regels houdt en niet wat uit het bestand is gehaald en vernietigd te bewaren in de archieven terwijl het de bewaartermijn overschreden heeft."

10.2. Ondertussen had verzoekster een verzoek opgesteld om inzage te verkrijgen in en verwijdering te vragen van gegevens die over haar in de politieregisters waren opgenomen. Aan de hand van dit verzoek schreef ambtenaar B. van de afdeling privacyzaken verzoekster bij brief van 30 maart 2000 onder meer het volgende:

"Met referte aan uw brief van 27 maart jl. waarin u heeft verzocht om verwijdering van het antecedent, artikel 285 Wetboek van Strafrecht, uit het HKS, is hierbij het volgende overwogen.

In de afweging heb ik uw persoonlijke omstandigheden en belangen afgewogen tegen

de vastlegging van uw gegevens in het belang van de uitvoering van de **politietoek**. Hierbij heeft zwaar gewogen het feit dat u sindsdien geen nieuwe antecedenten hebt gekregen. Mijn conclusie luidt dan ook als volgt.

Hierbij besluit ik dat opname in HKS van uw antecedent, artikel 285 uit het Wetboek van Strafrecht, uit 1994 niet langer noodzakelijk is voor het doel van het register en derhalve is **verwijderd** uit het politieregister HKS.

Tevens is mutatie XXXXXXXX aangepast uit de X-pol. Het begrip 'gestoorde (...)' is vervangen door 'algemene mutatie'.

'Overlast door gestoord/overspannen persoon' is vervangen door 'betrokkene algemene mutatie'."

11. Bij brief van 21 april 2000, gericht aan de Commissie voor de Politieklachten, voegde verzoekster onder meer nog het volgende toe aan haar brief van 28 maart 2000:

"Mijn klacht had betrekking op twee datums, te weten 24 januari 1999 en 22 februari 1999. In de beslissing die ik heb ontvangen staat echter niets over de laatste klacht die mijns inziens wel met elkaar te maken hebben. Mijn klacht voor 24 januari werd ongegrond verklaard maar inmiddels heb ik u op 28 maart op de hoogte gesteld van nieuwe informatie die betrekking heeft op die klacht van die datum (...) waarin duidelijk aangetoond wordt dat ik wel degelijk gestigmatiseerd wordt door de politie van het Remmerdenplein dit in tegenstelling tot wat hoofdinspecteur V. beweert in zijn rapportage. Vanwege deze nieuwe informatie heb ik van u bericht ontvangen dat dit behandeld wordt als een nieuwe klacht. (...)

Wat het advies van de Commissie (...): uiteraard was ik geschokt want mijns inziens krijgt de desbetreffende agent Z. op deze manier nog een schouderklopje ook voor onbeschoft gedrag ten opzichte van een persoon met hartklachten die in nood zit. Ik heb tegenover V. tijdens ons gesprek op 1 februari 1999 duidelijk uiteengezet onder welke vernederende bewoordingen ik door agent Z. te woord werd gestaan. Het is dan ook jammer dat er geen verslag is gemaakt van dit gesprek en uiteraard ontkent de heer Z. dit in zijn verklaring. Wat mij echter opvalt is dat er van de andere agente mevr. L. geen verklaring is terwijl zij hierbij aanwezig was ook al zei zij geen woord.

Op het feit dat ik protest aanteken tegen de manier van rapporteren van V. wordt ook niet gereageerd wat ik ronduit belachelijk vind. Ik dien een klacht in wegens ontoelaatbaar gedrag van een agent toen ik in nood zat vanwege hartklachten en prompt komt zijn superieur met incidenten uit een ver verleden die niets en dan ook niets met de hartklachten te maken hebben. V. gebruikt termen die door ondeskundigen op dat gebied zijn opgeschreven en die ik als beledigend ervaar want ik ben nimmer gestoord bevonden door de deskundigen. Tevens zet hij een verhaaltje in elkaar dat betrekking heeft op mijn verleden, om exact te zijn van 1989 t/m 1993 teneinde mij in een kwaad daglicht te stellen terwijl dit niets met mijn klacht van nu maken heeft. En zoals inmiddels is gebleken is alles waar hij mee aankomt inmiddels uit het systeem gewist. Ik blijf bij mijn mening dat dhr. V. niet eerlijk handelt in deze ten einde agent Z. de hand boven het hoofd te houden.

Het blijft trouwens zijn woord tegen het mijne dat ik voor 100% weet dat ik op 22 februari agent Z. aan de telefoon heb gehad die mij verklaarde dat de GG&GD inmiddels gewaarschuwd was. En ook al mag ik dit uit fatsoen niet zeggen, maar zo langzamerhand

betwijfel ik of de GG&GD echt wel gewaarschuwd was aangezien ik na drie kwartier nog niet teruggebeld was en dit niet gebruikelijk is als er sprake is van hartklachten. Zelf heb ik uiteindelijk via de hartbewaking van het AMC om een ambulance moeten vragen. Als V. mij serieus zou nemen dan was het een kleine moeite voor hem geweest te onderzoeken welke agent van de zeven die toen dienst hadden mij dan te woord zou hebben gestaan zodat aangetoond kan worden dat agent Z. niet de waarheid spreekt.

Wat betreft de bijgesloten copy van de brief van de afd. privé zaken van mevr. B., er staat hier duidelijk dat ik sedert 1994 geen nieuwe antecedenten heb gekregen en inzake het antecedent: dit betreft een sepot aangezien de rechter alvorens de zaak voor te laten komen al tot de conclusie kwam dat de politie te weinig onderzoek had gedaan in deze en dat zij twijfelde aan het verstand van mijn aanklaagster.

Dus hierbij wordt aangetoond dat ik sedert 1993 geen bemoeienissen met de politie heb gehad!"

12. Op 11 mei 2000 rapporteerde V. naar aanleiding van de klachten van D. van 28 maart 2000 onder meer het volgende:

"De klacht heeft kennelijk betrekking op hetgeen door mij is vermeld in de rapportage, opgemaakt van het onderzoek naar een eerdere klacht van D., welke rapportage (in kopie) door de Commissie in handen blijkt te zijn gesteld van D. In deze rapportage trof D. vermeldingen aan uit oudere mutaties (...).

(...)

Overschrijding bewaartermijn

Het is juist dat omtrent mevrouw D. bij de politie een dossier aanwezig is. Het dossier bestaat voornamelijk uit brieven van D. die zij naar de politie heeft gezonden en uit (uitgeprinte) mutaties in het dagrapportensysteem (PSS/400 en X-pol). Het bij de politie aanwezige dossier heb ik de commissie, om zich een juist beeld te kunnen vormen, ook toegezonden.

In eerste instantie heeft dossiervorming plaatsgevonden op het wijkteam Flierbosdreef (het wijkteam Remmerdenplein is pas in 1996 opgericht en het werkgebied van het huidige wijkteam Remmerdenplein viel destijds onder dat van de Flierbosdreef) en al sedert de instelling van het Project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost in 1995 is mevrouw D. van dat project subject. Dit betekent dat zij - zonodig - onderwerp van overleg is tussen politie, stadsdeel zuidoost, Riagg, consultatiebureau Alcohol en Drugs en GG & GD (vangnet- en advies). Zolang het belang van het dossier aanwezig blijft, worden daaruit geen stukken verwijderd aangezien het daardoor incompleet en onvolledig wordt."

13. Aansluitend rapporteerde V. op 3 juli 2000 met betrekking tot de klachten van verzoekster onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van de klacht van mevrouw D., (...), gedateerd 21 april 2000 en het verzoek van de Commissie voor de Politieklachten om onderzoek en rapportage, gedateerd 25 mei 2000, (...), heb ik, V., (...), een nader onderzoek ingesteld.

In de brief verzoekt de Commissie mij deze klacht van mevrouw D. samen te voegen met die van 28 maart 2000. Aan dit verzoek kan ik echter niet voldoen, aangezien de rapportage van deze klacht door mij reeds op 11 mei 2000 is ingezonden.

De klacht van 21 april 2000 blijkt betrekking te hebben op datgene waarover mevrouw D. reeds in haar brief van 6 juni 1999 klaagde. Deze klacht is reeds onderzocht en de Burgemeester van Amsterdam heeft zich over de klacht uitgesproken.

In overleg met mevrouw A. van de Commissie is besloten in deze rapportage uitsluitend nog in te gaan op hetgeen geschreven is over de verwijdering of wijziging van gegevens uit enkele politieregisters. In de brief van 25 mei j.l. geeft de Commissie ook aan te willen weten, waarom mutaties omtrent mevrouw D. uit het register zijn verwijderd.

Telefonische informatie bij mevrouw B. (politie Amsterdam-Amstelland, Dienst Informatiezaken & Automatisering, afdeling Privacyzaken) leverde het navolgende op:

- Mevrouw D. heeft zich enige tijd geleden tot mevrouw B. gewend aangezien zij - D. - inzage wilde hebben in hetgeen over haar in de politieregisters was vermeld. D. heeft de gewenste inzage gekregen en heeft ter plaatse een schriftelijk verzoek ingediend om enkele omschrijvingen betreffende haar persoon te verwijderen.
- Het schriftelijke verzoek iets uitgebreid met de tekst 'Tevens verzoek tot verwijdering antecedent uit 1994'. Deze uitbreiding vond plaats op verzoek - en in bijzijn van D. en is er in de brief bijgeschreven door mevrouw B. Een copy van deze brief zend ik U hierbij.
- Mevrouw B. heeft zorggedragen voor verwijdering van het antecedent uit 1994. Hiervan heeft mevrouw D. schriftelijk bericht ontvangen van mevrouw B. (...)
- De mutaties in X-Pol zijn niet verwijderd. Wel heeft een tekstuele aanpassing plaatsgevonden van de titel, doch de inhoud van de mutatie is ongewijzigd gebleven.

Naar ik van mevrouw B. heb begrepen, kan iemand het verzoek doen een op hem/haar betrekking hebbend antecedent uit het politieregister te doen verwijderen. Aan de mogelijke inwilliging van een dergelijk verzoek gaat een belangenafweging vooraf. Bedoeld antecedent is een zogeheten politieantecedent en moet niet worden verward met justitiële documentatie: een dergelijk antecedent hoeft dan ook niet te duiden op een veroordeling."

14. De Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland formuleerde op 11 oktober 2000 haar advies aan de korpsbeheerder. In dit advies staat onder meer het volgende vermeld:

"De klachten

Klaagster heeft op 27 maart 2000 van de politie inzage gekregen in diverse mutaties die op haar persoon betrekking hebben. In een mutatie van 24 januari 1999 (...) wordt zij ten onrechte omschreven als een gestoorde/overspannen vrouw. Ook de superieuren van de politieambtenaar die de mutatie heeft opgemaakt, hebben deze termen gebruikt in contacten met de politiekklachtencommissie, ofschoon dat in het kader van de klacht volstrekt niet ter zake deed. Klaagster heeft naar aanleiding daarvan het verzoek gedaan de desbetreffende terminologie uit de mutatie te verwijderen.

De heer V. van bureau Remmerdenplein heeft blijkens een rapportage ook mutaties gebruikt uit 1992 en 1993, die gelet op de wettelijke termijn niet meer hadden mogen worden bewaard. Deze mutaties waren inmiddels uit het bestand verwijderd, maar desondanks in een archief op bureau Flierbosdreef bewaard gebleven. Door deze mutaties te gebruiken stelt V. klaagster in een kwaad daglicht.

(...)

De feiten

Klaagster heeft eerder een klacht ingediend (...), die door u is afgedaan bij brief van 14 april 2000. Tijdens de behandeling van deze klacht heeft klaagster informatie gekregen over diverse mutaties die haar persoon betreffen. In één van deze mutaties (...) is zij aangeduid als een 'gestoorde/overspannen vrouw'. In de politierapportage die is opgemaakt tijdens de behandeling van klacht (...) is de inhoud van deze mutaties beschreven, waarbij dan wederom de aanduiding 'overspannen/gestoorde vrouw' wordt gebruikt.

De politie heeft verklaard dat bij de registratie van incidenten door de registrerende politieambtenaar een keuze moet worden gemaakt uit een groot aantal voorgeprogrammeerde vermeldingen. Daartoe behoort ook 'overlast door een gestoord/overspannen persoon' (incidentcode E33). Dergelijke vermeldingen zijn van groot belang. Zij dienen ter ondersteuning van politieambtenaren bij hun werkzaamheden en geven een indicatie van de omstandigheden waaronder die werkzaamheden plaatsvinden. De keuze uit de diverse voorgeprogrammeerde vermeldingen vindt plaats op basis van 'ervaringsdeskundigheid'.

Nadat klaagster inzage had gekregen in hetgeen over haar was opgenomen in de politieregisters, heeft zij op 27 maart verzocht om correctie en verwijdering van gegevens. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de afdeling Privacyzaken van de politie

Amsterdam-Amstelland op 30 maart 2000 in de mutatie XXXXXXXX twee passages vervangen (de aanduiding 'gestoorde weth. S.' is vervangen door 'algemene mutatie' en de aanduiding 'overlast door gestoord/overspannen persoon' is vervangen door 'betrokkene algemene mutatie.' Ook is een oud antecedent uit 1994 uit het politieregister HKS verwijderd. De politie deelde mee dat de opname van dit antecedent niet langer noodzakelijk was voor het doel van het register en kon worden verwijderd.

Uit het onderzoek is gebleken dat de politie een dossier heeft gevormd met betrekking tot klaagster. Dit dossier is aanvankelijk aangelegd bij het wijkteam Flierbosdreef, en na 1996 overgenomen door het wijkteam Remmerdenplein. In het dossier bevinden zich brieven van klaagster aan de politie en de prints van de mutaties betreffende klaagster die in de loop van de tijd opgenomen zijn geweest, of nog steeds opgenomen zijn, in het dagrapportensysteem. Sinds de instelling van het Project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost in 1995 is er binnen dit project aandacht en zorg voor de situatie van klaagster. In dat verband is het naar het oordeel van de politie van belang dat haar dossier volledig blijft en dat daaruit geen stukken worden verwijderd.

De behoorlijkheid

De Commissie stelt voorop dat de politie een zekere beoordelingsvrijheid heeft bij de registratie van incidenten. Welke van de voorgeprogrammeerde meldingen wordt geselecteerd, en welke omstandigheden al dan niet in die registratie worden vermeld, staat in beginsel ter beoordeling van de betrokken politieambtenaren, die daarvoor een inschatting moeten maken van de situatie ter plaatse. Onbehoorlijk is een registratie wanneer de politie op grond van de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet tot die registratie heeft kunnen komen. Daarvan is in casu echter niet gebleken. De Commissie is verder van oordeel dat nu de registratie in de mutatie als zodanig niet onbehoorlijk is geweest, de zakelijke weergave van die mutatie in de politierapportage ten behoeve van de klachtbehandeling dat evenmin is geweest. In deze rapportage dient immers een zo betrouwbaar mogelijke weergave te worden geboden van hetgeen is voorgevallen.

De Commissie is tot slot van oordeel dat de politie van wijkteam Remmerdenplein, mede gelet op de zorg en aandacht voor klaagster in het kader van het project Extreme Overlast Stadsdeel Zuidoost, in redelijkheid heeft kunnen besluiten een dossier met betrekking tot klaagster aan te leggen en daaruit vooralsnog geen stukken te verwijderen. De omstandigheid dat op verzoek van klaagster inmiddels wel enkele correcties zijn aangebracht in registraties in het HKS en in het X-Pol systeem kan daaraan niet afdoen.

Het advies

De Commissie adviseert u de klacht ongegrond te verklaren."

15. Bij brief van 27 oktober 2000 deelde de korpsbeheerder verzoeksters toenmalige raadsman mee dat hij het advies van de Commissie onderschrijft.

16.1. Ondertussen schreef verzoekster op 8 oktober 2000 een brief aan B., waarin onder meer het volgende staat vermeld:

"Op het bureau Remmerdenplein bewaart men een dossier van mij waarin vele tegen mij gedane aangiften zitten, gedaan door mijn burens de familie X. Ik heb verzocht om deze te vernietigen/verwijderen maar de politie op het Remmerdenplein weigert dit met het excuus dat ik de zorg en aandacht geniet van het Project Extreme Overlast. Ondanks de vele tegen mij gedane aangiften door mijn burens ben ik in deze nooit verhoord, heeft men mijn getuigen nooit gehoord en zijn getuigenverklaringen in de vorm van brieven en handtekeningenlijst nooit bekeken. Met andere woorden, er heeft nooit een terdege onderzoek plaatsgevonden. (...)

Mijn vraag aan u is, wat is de wettelijke bewaartermijn voor deze zaken en heb ik het recht de politie hieraan te houden?"

16.2. Op 10 november 2000 deelde K., ambtenaar bij het dienstonderdeel Algemene Bestuurlijke en Juridische Ondersteuning (ABJO), onder meer het volgende mee op verzoeksters brief van 8 oktober 2000:

"Wat betreft het dossier dat is aangelegd door de politie en dat zich op het Remmerdenplein bevindt het volgende. Dit dossier is niet opgeslagen in een politieregister. Het betreft een dossier dat is samengesteld naar aanleiding van uw klachten over de politie. Dit dossier wordt ook in uw belang bewaard. Het dossier mag zolang bewaard worden als dat nodig is. Daar nu nog niet duidelijk is hoelang dit zal zijn kan ik niet aangeven wat de bewaartermijn zal zijn."

17.1. Op 23 november 2000 schreef verzoekster een brief aan mevrouw K. van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van u brief van 10 november jl. wou ik even ingaan op het over mij aangelegde dossier. Zoals ik u al eerder schreef betreft het inderdaad een dossier wat niet in het politieregister bewaard wordt. Maar ik wil even rechtzetten dat dit dossier alleen is samengesteld naar aanleiding van mijn klachten tegen de politie. Dit is pertinent onjuist. Uiteraard bevat het mijn klachten tegen het politieoptreden maar wat ik al eerder aangaf ook al de valse en niet door de politie onderzochte aangiften van mijn burens tegen mijn persoon.

Tevens blijkt uit verklaringen van dhr. V. van het bureau Remmerdenplein inzake een klacht bij de commissie voor de politiekeklachten dat dhr. V. het dossier heeft overgenomen van dhr. Ba. van het bureau Flierbosdreef en o.a. gegevens uit het desbetreffende dossier

heeft gebruikt die dateren uit 1992 en 1993 en die dus de bewaartermijn al lang overschreden hebben.

Ter uwe informatie: mijn klacht tegen de politie betrof het optreden van een agent ter plaatse toen ik met hartklachten te kampen had en dit had uiteraard niets te maken met mijn verleden. Desondanks schuwde dhr. V. niet om deze belastende feiten van zo lang geleden te gebruiken in deze teneinde mij in een kwaad daglicht te stellen tegenover de commissie voor de politiekklachten. (...)

(...) mocht ik weer eens met de politie in aanraking komen (zoals tijdens de hartklachten) dan kan elke agent van dat bureau inzage krijgen in dat dossier met de gevolgen van bijv. stigmatiseren zoals de ervaring mij geleerd heeft."

17.2. K. reageerde op 28 november 2000 onder meer als volgt op verzoekers brief:

"In uw brief van 23 november 2000 verzoekt u nogmaals om verwijdering van stukken uit het dossier dat is aangelegd door de politie en dat zich nu op het bureau Remmerdenplein bevindt. U gaat er hierbij van uit dat voor bepaalde stukken de bewaartermijn is verstreken. Tevens gaat u er van uit dat bepaalde stukken niet relevant zijn voor het doel op grond waarvan het dossier is samengesteld. U bent bang dat het dossier stigmatiserend zal werken en vindt het derhalve in het geheel niet in uw belang dat het dossier, of bepaalde stukken uit dit dossier, bewaard blijven.

Het dossier is samengesteld naar aanleiding van door u gedane klachten omtrent het politieoptreden. Het staat de politie vrij om een eigen dossier samen te stellen naar aanleiding van gedane klachten. Welke informatie hierin opgeslagen wordt is ter keuze van de politie. Zij moet immers in staat worden gesteld om te kunnen reageren op klachten. Het dossier is derhalve van belang bij de behandeling van uw klachten (ook eventuele toekomstige) over de politie. Dat er mogelijk voor u bezwarende dan wel, volgens uw zeggen, onware informatie in zit doet niets af aan dat belang. Ik zou eerder zeggen dat daarmee het belang onderstreept wordt. Zo is het mogelijk om aan de hand van bestaande informatie voor zowel de politie als voor u de verschillende zienswijzen te onderbouwen. Daarom zal ook de correspondentie die ik met u gevoerd heb in het dossier opgenomen worden, aangezien daaruit blijkt met welke stukken in het dossier u het niet eens bent.

Zoals ik u in de vorige brief heb aangegeven is er geen vaste bewaartermijn voor het betreffende dossier dan wel voor specifieke stukken uit het dossier. Het dossier blijft in zijn geheel bewaard zolang dit noodzakelijk is. Zoals blijkt uit mijn vorige brief en het hierboven staande is het dossier nog steeds noodzakelijk. Verwijdering van het dossier zal dus vooralsnog niet plaats vinden.

Ik beschouw de correspondentie betreffende het verwijderen van (stukken uit) het dossier hiermee voor geëindigd."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat weergegeven onder Klacht.

In haar verzoekschrift schreef verzoekster ter onderbouwing van haar klacht onder meer nog het volgende:

"Wat betreft de zorg en aandacht van de instelling Extreme Overlast wil ik u hier op wijzen dat ik de politie er diverse malen met klem op heb gewezen dat de aanleiding hiervan een wraakactie van mijn burens (...) betreft waarmee ik het contact heb verbroken. Ik heb nooit en te nimmer aanleiding gegeven voor overlast in mijn woonomgeving. De politie heeft ondanks de vele tegen mij gerichte aangiften nooit de moeite genomen mij te horen in deze, noch met de vele getuigen die ik noemde gesproken en de schriftelijke bewijzen die ik had steeds ter zijde geschoven. (...) Samengevat heeft de politie dus nooit enige moeite genomen een onderzoek in te stellen in deze. (...) Als de politie een onderzoek had ingesteld naar de aangiften had zij op kunnen merken dat ik ten tijde van twee aangiften hartproblemen had waarvoor ik de nacht eraan voorafgaand op de hartbewaking verbleef. (...)

Naar aanleiding van dit alles heeft de politie het project extreme overlast ingeschakeld die op zijn beurt het woningbedrijf heeft ingeschakeld met als doel mij te willen dwingen te verhuizen. Het woonbedrijf heeft een buurtonderzoek gehouden zoals ik van mijn burens vernam waarin naar voren kwam dat er niets bekend was over enige overlast door mijn persoon. Vanaf dit onderzoek heb ik niets meer van het Buro extreme Overlast (...) of het Woningbedrijf (...) vernomen. Naar aanleiding van bovenstaand overzicht (...) zie ik geen aanleiding voor het bewaren van een dossier met laster en smaad wat nimmer voor de politie aanleiding is geweest een onderzoek in te stellen. Bovendien heeft de inhoud volgens mevr. B. van de afd. Prive-zaken de bewaartermijn overschreden.

(...)

Nog even wat betreft de handelwijze van agent Z. bij het incident van 24 januari. Bij dit incident waren twee agenten aanwezig, alleen agent Z. heeft een verklaring afgelegd, agent L. heeft dit niet gedaan en dat bevreemdt mij aangezien zij bij dit incident aanwezig was en dus ook getuige is geweest van het feit dat onder onbehoorlijke bewoording haar collega iemand met hartklachten te woord stond. Volgens de Commissie heeft agent Z. niet onjuist gehandeld. Ook dit bevreemdt mij aangezien ik in paniek was geraakt en niet een simpele aanval van migraine had gekregen.

Wat betreft het incident in februari; ook toen betrof het hartklachten, alleen in ernstigere mate. Tot tweemaal toe heb ik contact met de politie gehad in mijn angst en mijn paniek. Dit was geen aanleiding voor de politie even een kijkje te gaan nemen teneinde de situatie goed in te schatten waar ik niet helemaal toe in staat was. Ik begrijp dat de politie in dit

geval niet echt de aangewezen hulpverleningsdienst is maar als ze ter plaatse worden geroepen bij een persoon met hartklachten op straat kunnen zij in geval de deskundigen nog niet ter plaatse zijn de noodzakelijke hulp bieden. Het feit dat agent Z. beweert de GG & GD voor mij gewaarschuwd te hebben trek ik in twijfel aangezien de GG & GD na drie kwartier nog niet ter plaatse was noch telefonisch contact met mij had opgenomen. Pas toen ik zelf naar de hartbewaking van het AMC opbelde werd er een ambulance gestuurd die binnen tien minuten ter plaatse was. Dat het ernstig was blijkt uit het feit dat ik onmiddellijk zuurstof toegediend moest krijgen en een nacht op de hartbewaking heb doorgebracht.

Ik hoop dat mijn relaas een beetje duidelijk overkomt waarbij ik aan wil tekenen waarom ik er zo op ben gebrand het dossier vernietigd te zien is dat mijn verleden 7/8 jaar achter mij ligt en mijn enigste 'misdad' is overlast door suïcidale neigingen te hebben begaan.

Nooit heb ik strafbare feiten gepleegd noch andere vormen van overlast veroorzaakt. Zolang mijn dossier blijft bestaan krijgt elke nieuwe agent die eventueel met mij te maken krijgt dit onder ogen met alle discriminatie van dien."

2. In haar brief van 13 november 2000 aan de korpsbeheerder, waarin verzoekster haar ongenoegen uit over de beslissing van de korpsbeheerder, stelt verzoeker onder meer nog eens het volgende:

"Mijn bezwaar tegen de beslissing heeft te maken met onderstaande punten:

24 januari 1999 heb ik tijdens hartklachten, thuis contact gehad met twee agenten, ik werd door de ene agent Z. onbehoorlijk te woord gestaan, in de trant van: het zal mevr. D. weer niet zijn, wat is er nu weer mens? En als het AMC zegt dat jij je rustig moet houden dan moet je eens een keer luisteren, dag mevr. D.! Mijnheer P., ik had hartklachten en als zodanig ben ik bekend in het AMC en loop onder behandeling bij een cardioloog van het O.L.V.G. De andere agente mevr. L. deed geen mond open. Nadat ik bij de commissie een klacht had ingediend tegen agent Z. kreeg ik alleen zijn verklaring onder ogen die uiteraard niet de waarheid bevatte. Van agent mevr. L. was geen verklaring terwijl zij in deze getuige was. Ik maakte de commissie hierop attent, dit werd echter genegeerd.

Februari 1999 kreeg ik opnieuw hartklachten maar dit keer in ernstiger mate en opnieuw kwam ik door angst en paniek in aanraking met de politie en opnieuw met agent Z. en opnieuw werd zijn verklaring als waar aangenomen terwijl er bij een goed onderzoek aangetoond had kunnen worden dat ikzelf na twee uur in angst verkeerd te hebben zelf om een ambulance heb moeten bellen wat toen dan ook wel dringend nodig was wegens zuurstof gebrek en ik steeds dreigde weg te raken. Mijn voormalige vriendin was daarbij aanwezig, maar was niet in staat mij hulp te bieden. Desondanks was zij wel getuige. De Commissie heeft geen enkele moeite gedaan een verklaring van deze mevrouw te krijgen.

En dan als laatste: ik heb het verzoek gedaan bij de commissie voor de politiekklachten voor het vernietigen van o.a. voor mij bezwarende aangiften uit mijn dossier. Op grond van het feit dat, waarvoor ik ook contact heb met de politie personen het niet kunnen laten mijn verleden erbij te betrekken wat al \pm 7 jaar achter mij ligt zoals b.v. bij mijn klacht bij de commissie tegen agent Z. i.v.m. met nalatigheid bij een persoon met hartklachten. B.v. ik dien een klacht in wegens nalatigheid en prompt wordt de beerput opengetrokken die niets maar dan ook niets te maken heeft met mijn klacht en dat is niet alleen mijn mening maar vele denken er net zo over. Mijn verzoek wordt echter door hoofdcommissaris V. geweigerd op grond van het feit dat ik de zorg en aandacht zou genieten van het Project Extreme Overlast. Als ik u nu vertel dat al die tegen mij gedane valse aangiften door mijn burens (...) een wraakactie was die v.n.l. mij het leven in deze woonomgeving onmogelijk te maken en om mij in een kwaad daglicht te stellen bij de politie was.

(...)

Dan moet u toch ook net als ieder ander in mijn omgeving tot de conclusie komen dat er iets niet klopt in de beweringen van V. Mede omdat volgens de afd. privé zaken de bewaartermijn ('96) betreffende de aangiften is overschreden en het niet gebruikelijk is dat de politie er privé-dossiertjes op nahoudt.

En dat alles slechts gebaseerd is op het feit dat ik vanaf eind 1988 t/m \pm 1992/93 regelmatig met de politie in aanraking ben geweest wegens in eerste instantie paniekaanvallen. Vanaf 1990 wegens suïcidale neigingen. Ik ontken niet dat ik een overlast ben geweest voor de politie maar gelukkig waren er diverse agenten die het verhaal erachter konden en begrip hadden voor mijn wanhoop en verdriet want het is niet niks wat ik allemaal heb meegemaakt."

3. In haar brief aan de Nationale ombudsman van 22 december 2000 stelde verzoeker onder meer het volgende:

"Bijgaande stuur ik u kopieën van brieven die ik heb gestuurd aan o.a. burgemeester P. (zie hieronder; N.o.), (...), en mevr. B. van de afdeling privé zaken van de politie (zie bevindingen, onder A.17.2.; N.o.) en een enkele reactie daarop. Uit de brieven kunt u opmaken dat ik het allesbehalve eens ben met de handelswijze van de politie en dat ik ten einde raad en tegen beter weten in een brief heb geschreven naar het hoofd van de korpsleiding dhr. P. teneinde hem er persoonlijk op te wijzen dat hij zijn goedkeuring hecht aan een onvolledig onderzoek door de klachtencommissie van de politie en het ontoelaatbare gedrag van een agent bij een persoon met hartklachten. Tevens geeft dhr. P. blijkbaar ook zijn goedkeuring inzake mijn klacht over de incidenten van januari en februari 1999 waarbij ik een klacht indien en de chef van het politiebureau dhr. V. met zaken uit het verleden komt ter verdediging voor de desbetreffende agent dhr. Z., die niets met de huidige klacht te maken heeft."

4. Ter toelichting op haar klacht verklaarde verzoekster op 29 maart 2001 telefonisch onder meer het volgende tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman:

"Op 24 januari 1999 heb ik voor het eerst de politie gebeld, omdat ik erg veel last van mijn hart had. Er zijn toen twee agenten bij mij thuis geweest. De heer Z. heeft tegen mij gezegd: 'het zal mevrouw D. wel weer niet zijn; wat is er nu weer mens?' en 'heeft het AMC dan niet gezegd dat u zich rustig moet houden' of woorden van gelijke strekking. Ik was op dat moment heel bang vanwege mijn hart. Ik heb de politie telefonisch gemeld dat ik het gedrag van agent Z. onbeschoft had gevonden. Naar aanleiding daarvan heb ik een gesprek gehad met de heer V. Dat gesprek is prima verlopen, zodat ik dacht dat de zaak nu was opgelost. Ik kan me niet herinneren dat ik daarna nog een gesprek heb gehad met een instructrice, waarbij ik mijn excuses aan de heer Z. heb aangeboden.

Op 22 februari 1999 gebeurde er echter weer iets, waardoor ik me niet goed behandeld voelde.

Ik had weer last van mijn hart en had mijn huisarts gebeld. Deze belde niet terug. Daarna heb ik het AMC gebeld; mij werd geadviseerd om me rustig te houden. Ik heb nog een vriendin gebeld en die is langs gekomen, maar zij kon mij niet helpen. Ik heb toen weer de politie gebeld en kreeg de heer Z. aan de telefoon. Ik hoorde dat aan zijn stem. Hij gaf mij het advies om de dokter te bellen.

De dokter belde echter niet terug. Ik heb toen weer met de politie gebeld en kreeg weer de heer Z. aan de telefoon. Ditmaal kon ik ook duidelijk zijn naam verstaan. Het was toen ongeveer 23.12 uur. Hij vertelde mij toen dat hij de GG & GD had gebeld. Toen de GG & GD niet kwam, heb ik zelf het AMC weer gebeld. Binnen tien minuten kwam er toen een ambulance. Ik twijfel eraan of de heer Z. wel heeft gebeld met de GG & GD, omdat er niemand van die dienst kwam opdagen. Daarnaast heb ik van een andere politieambtenaar gehoord dat de politie ook altijd polshoogte komt nemen als er iemand met dergelijke hartklachten telefonisch om hulp vraagt. Dat is niet gebeurd, terwijl ik in paniek was vanwege mijn hart.

Nadat ik een klacht had ingediend over het optreden van de heer Z., kwam ik er achter dat er over mij een dossier is gevormd op het politiebureau Remmerdenplein te Amsterdam. In dat dossier zitten onder andere gegevens uit de jaren 1992 en 1993, toen ik problemen had met mijn bureu.

Ik heb begrepen dat deze gegevens al zijn verwijderd uit het registratiesysteem van de politie.

Ze zitten echter nog wel in een dossier over mij. Ik wil dat de politie mij net zo behandelt als iedere andere burger. Als ik bel, moeten ze dus niet eerst kijken naar gegevens van

zoveel jaren geleden, die er niets meer toe doen en waarvoor ik ook nooit ben vervolgd. Ik ben bang dat als ik nu de politie bel, dat zij mij dan niet helpen vanwege mijn verleden."

5. Op 18 mei 2001 deelde verzoekster de Nationale ombudsman - als toelichting op haar klacht - onder meer nog het volgende mee:

"Bij deze wil ik u even op de hoogte stellen van het feit dat ik j.l. maandag 14 mei opnieuw op de eerste harthulp opgenomen ben geweest wegens hartritme stoornis. Sinds twee jaar had ik hier geen last meer van gehad dus het was even schrikken, maar gelukkig was mijn man aanwezig zodat hij mij naar het ziekenhuis kon brengen.

Waarom ik u hiervan op de hoogte stel is het volgende: ik weet van mijzelf dat vanaf het moment dat de hartritmestoornis optreedt ik angstig word en mijn lichaam paniekerig reageert door erg te gaan beven, gelukkig kon ik dat altijd nog redelijk in de hand houden. Deze keer echter raakte ik zo totaal van streek dat ik mijzelf amper in de hand hield en mijn man die hier voor de eerste keer mee werd geconfronteerd met moeite instructies kon geven mede omdat ik door de ontzettende angst moeite had met praten. Tijdens de opname had ik volgens de verpleegkundigen een bloeddruk van 202,95. Volgens de cardioloog was mijn angst nu zo extreem dat ik mijn klachten onbewust verergerde. Via mijn huisarts probeer ik daar nu wat aan te doen.

In eerste instantie was mijn klacht van januari 1999 tegen agent Z. gebaseerd op het feit dat hij mij onbeleefd had behandeld en te woord had gestaan toen ik tijdens hartklachten in paniek raakte en het verkeerde nummer intoetste. Bij de klacht van februari 1999 was ook de klacht dat ik twijfelde aan de bewering van Z. dat hij om een ambulance had gebeld en verder mijn ongeloof over de handelwijze van de politie in zijn totaliteit ten aanzien van mijn persoon rond mijn klacht over deze handelwijze van de politie.

Nu echter ben ik van mening dat de handelwijze van Z. mij wel degelijk schade heeft berokkend aangezien ik nooit eerder zo extreem in paniek ben geraakt bij hartklachten en elk vertrouwen op dat moment weg was in degene die mij helpen moesten, en ik totaal verward was van doodsangst. Terwijl ik als ik nuchter nadenk weet dat deze klacht vervelend is maar ik dan gewoon even geholpen moet worden met medicijnen en/of elektroshock en dat het zelden tot iets ernstigs kan leiden. Mijn conclusie is dus dat door de handelwijze van Z. mijn angst voor deze klacht verergerd is en dat neem ik hem niet in dank af aangezien men toch op de politie moet kunnen vertrouwen.

Wat betreft een eventuele reactie van de politie op mijn klacht aan u. Ik neem alleen genoeg met een reactie waarbij mijn verleden niet ter sprake komt aangezien dat in deze niet van toepassing is, en elke verwijzing naar het verleden slechts dient om mij in een kwalijk daglicht te stellen ten einde zich vrij te pleiten van onbehoorlijk gedrag en als excuus voor hun handelwijze. Waarbij ik met klem wil wijzen op het feit dat de laatste keer dat ik door eigen toedoen met de politie in aanraking ben geweest omstreeks 92/93 is

geweest."

C. Standpunt beheerder regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland

1. Op 13 juni 2001 ontving de Nationale ombudsman van de korpsbeheerder de volgende reactie op verzoeksters klacht:

"...Met betrekking tot de klacht van verzoekster blijf ik bij het oordeel van mijn voorganger mr. S. Patijn dat hij heeft gebaseerd op het advies van de Commissie voor de Politieklachten, voor zover de klacht betreft het telefonisch contact met politieambtenaar Z. op 22 februari 1999 en de weigering van de politie om stukken uit een dossier te verwijderen. Ik onthoud me wederom van een oordeel over het telefonisch contact op 22 februari 1999 en de klacht over de weigering stukken uit een politiedossier te verwijderen acht ik ongegrond. Voor de motivering verwijs ik u naar de argumenten en overwegingen in de betreffende adviezen van de Commissie voor de Politieklachten. Ik hecht eraan op te merken dat het door u genoemde politiedossier dat bij het wijkteam Remmerdenplein ligt, is opgemaakt naar aanleiding van de door verzoekster ingediende klachten. Omdat een deel van haar klachten gaat over de manier waarop de politie incidenten waarbij verzoekster betrokken was in het bedrijfsprocessensysteem heeft gemuteerd, dient het bewaren van de mutaties in dit dossier een redelijk doel. De stukken zijn namelijk exemplarisch voor de klacht en het bewaren ervan dient - in het belang van verzoekster - ter onderbouwing van haar klachten.

De klacht over politieambtenaar Z. met betrekking tot het verzoek aan verzoekster op 24 januari 1999, heeft mijn voorganger op 14 april 2000 ongegrond verklaard. Waar de verklaring van Z. in het onderzoek bij de Commissie door verzoekster onvoldoende weersproken is, heeft verzoekster deze verklaring in haar gesprek met mevrouw Mu. (medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman; N.o.) wel voldoende weersproken. Ik blijf echter ook op dit punt bij het oordeel van mijn voorganger, nu mevrouw L. de verklaring van Z. ondersteunt. Voor zover het gaat om de onheuse bejegening door politieambtenaar Z. acht ik de klacht daarom ongegrond..."

2. De korpsbeheerder legde bij zijn reactie een rapport van 7 juni 2001 over, waarin een verklaring van L. is opgenomen, die naar aanleiding van verzoeksters klacht bij de Nationale ombudsman, door een ambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland is afgenomen. In de verklaring van L. staat het volgende vermeld:

"...Ik kan mij het voorval met mw. D. op 24 januari 1999 nog goed herinneren. Ik was pas werkzaam aan het bureau Remmerdenplein. D. belde naar het politiebureau en ik nam het telefoontje aan. Ze zei, 'sorry, ik heb verkeerd gedraaid, ik moet het AMC hebben i.v.m. hartklachten.'

Ik heb haar het telefoonnummer van de eerste hulp van het AMC gegeven.

Z. (agent van politie, tevens werkzaam aan het wijkteam Remmerdenplein), en ik zijn toch naar mw. D. gegaan. Na aanbellen kwam D. aan de deur. Z. kende D. wel. Hij sprak haar aan en vroeg, 'mw. D. hoe is het ermee?'

Ze maakte op mij een rustige indruk en ze zei dat het iets beter ging. Z. zei tegen haar: 'Doet u het rustig aan. Als u toch weer hartproblemen hebt, belt u dan het AMC.' Meer is er niet gezegd. Ik heb zelf alleen 'goede avond' tweemaal gezegd.

Zoals eerder gezegd, ik werkte pas op het bureau. Kende eigenlijk geen collega's en ook geen burgers in de wijk.

Mij is geen ondertoon opgevallen in wat Z. zei tegen mw. D. Want dan had ik daar wel wat van gezegd.

Ik heb later wel begrepen, dat mw. D. een klacht had ingediend, maar ik ben daar nooit over gehoord. Verder heb ik hier niets over te zeggen..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde per brief van 3 september 2001 onder meer als volgt op het standpunt van de korpsbeheerder:

"Mijns inziens hebben beide burgemeesters genoeg genomen met een advies gebaseerd op een duidelijk aantoonbaar onvolledig onderzoek aangezien van de getuigen L. en mevr. Lu. gedurende het onderzoek de verklaringen ontbraken. Desondanks werd het advies gegeven mijn klacht ongegrond te verklaren. Ik vraag mij af in hoeverre de verklaring van V. (chef van het bureau Remmerdenplein) belastend is geweest (inzake mijn 'verleden') in deze beslissing. Burgemeester Cohen komt met een getuigenverklaring van agent L. lang nadat de Commissie voor de Politieklachten het onderzoek heeft afgerond. (...)

Inzake het voorval op 24 januari: desbetreffende agent(en) heeft een onjuiste en beledigende weergave van een incident weergegeven terwijl het een persoon met hartklachten betrof (onwel persoon) en niet de geestelijke gesteldheid van deze. En ik blijf erbij dat er sprake was van ontoelaatbaar gedrag en beledigende uitspraken door agent Z. ondanks de wel erg late verklaring van agent L. Bovendien is de term overlast gestoorde/overspannen niet van toepassing in deze aangezien er nimmer bewezen en aantoonbaar sprake is geweest van overlast noch dat ik gestoord was/ben. Ik was bang omdat ik alleen was en hartklachten had. (...)

Wat betreft het privé-dossier over mijn persoon op het bureau Remmerdenplein: sedert ongeveer 1993 ben ik niet meer door 'eigen toedoen' met de politie in aanraking geweest.

Verklaring agent L.

Dit is een compliment waard aangezien zij een zodanig geheugen bezit dat zij tweeënehalf jaar na dato zich een voorval op 24 januari van hooguit 5 minuten herinnert. (...) Bovendien heeft zij mij het nummer van het AMC niet gegeven aangezien dat in het geheugen van mijn telefoon geprogrammeerd stond en ik slechts de verkeerde toets had ingedrukt. (...) Het enigste wat klopt aan haar verklaring is dat zij inderdaad zowel bij aankomst als vertrek goedenavond heeft gezegd, de rest is grofweg gelogen want wat betreft haar opmerking dat ik een rustige indruk maakte, algemeen is bekend dat ik bij schrik of angst zo erg ga beven en schokken dat ik geen kopje kan oppakken. Dat was die avond ook het geval want huilend en bevend stond ik de agenten in de deuropening te woord. Agent Z. stond mij te woord onder de volgende bewoording: het zal mevr. D. weer niet zijn, wat is er nou weer mens. Toen ik vertelde wat er aan de hand was zei hij: als het AMC je zegt dat jij je rustig moet houden dan moet je luisteren, dag mevr. D. En weg waren zij. Ik heb kort daarop mijn ongenoegen over deze behandeling laten blijken met het gevolg dat dhr. V. mij voor een gesprek uitnodigde op het bureau, van dit gesprek is geen verslag gemaakt maar ik werd correct te woord gestaan en had er goed gevoel bij. (...)

Verklaring agent Z.

Daar heb ik slechts één korte maar zéér belangrijke opmerking over: agent Z. beweert dat hij mij op die bewuste 22 februari in het geheel niet gesproken heeft, terwijl ik daarvan overtuigd ben omdat hij zijn naam noemde waarbij ik nog de sarcastische opmerking maakte ten overstaan van mijn voormalige vriendin van: dat ik het wel trof, dit naar aanleiding van het voorval van 24 januari.

Mijn bezwaar tegen het bewaren van een dossier

Het duidelijkste voorbeeld in deze is de verklaring van dhr. V. van het bureau Remmerdenplein, want terwijl mijn klacht gebaseerd is op het gedrag van agenten bij hartklachten, haalt dhr. V. mijn dossier tevoorschijn en gebruikt incidenten van '92/'93 die niets met de klacht te maken hebben met slechts tot doel dit te gebruiken teneinde mij in een kwaad daglicht te stellen. Dus als het de politie uitkomt wordt dit tegen mij gebruikt. Zolang dit dossier bestaat is het ook ter inzage voor iedere agent en indien ik bijv. wéér door toedoen van anderen in aanraking zou komen met de politie wordt dit wéér tegen mij gebruikt. Indien ik het verzoek doe bij de afd. privé-zaken van de politie voor vernietiging van dit dossier met overjarige gevallen kan men dit niet honoreren aangezien het een privé-dossier van dhr. V. is en dat terwijl ik nooit iets strafbaars ten opzichte van anderen heb gedaan maar slechts mijzelf naar het leven heb gestaan. De politie heeft geen aantoonbare bewijzen die het noodzakelijk achten een dossier van mij te bewaren met daarin voor mij zeer kwalijke mutaties gebaseerd op smaad en laster."

E. VERKLARING Betrokken ambtenaar L.

Betrokken ambtenaar L. verklaarde op 24 september 2002 desgevraagd dat zij niets had toe te voegen aan hetgeen zij reeds op 7 juni 2001 had verklaard en dat zij vasthoudt aan haar standpunt dat haar en Z. niets te verwijten valt en dat zij zich tegenover verzoekster deskundig en situatiegericht hadden gedragen.

f. inlichting beheerder regionaal politiekorps amsterdam-amstelland.

1. Op 14 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman van de korpsbeheerder het dossier waarop verzoeksters derde klacht bij de Nationale ombudsman toeziet.

Het dossier bevat een samenraapsel van gegevens, afkomstig van diverse bronnen. In dit dossier zitten onder meer gebundeld:

- de rapportage van V. van 15 oktober 1999, zoals vermeld bij Bevindingen, onder **A.7.**
- verzoeksters brieven van 26 februari 1999 (zie bevindingen, onder **A.4.**), 10 mei 1999 (zie bevindingen, onder **A.5.**) en 6 juni 1999 (zie bevindingen, onder **A.6.**).
- diverse klaagschriften, welke door verzoekster naar de politie zijn gestuurd;
- de mutatie van 25 januari 1999, waarbij verzoekster is omschreven als 'gestoorde', zoals vermeld bij bevindingen, onder **A.2.**;
- een schrijven van politieambtenaar Z2., gedateerd 10 augustus 1999, waarin hij op grond van de beschikbare politie-informatiesystemen nagaat welke contacten er in 1997 en 1998 tussen verzoekster en de politie zijn geweest. De mutaties waarnaar hij verwijst worden met mutatienummer vermeld, en de mutaties zelf zijn als bijlage aangehecht. Het betreft hier mutaties die zijn opgemaakt naar aanleiding van telefoontjes die verzoekster zelf richting de politie heeft gedaan, mutaties met betrekking tot burenruzies waarbij verzoekster betrokken was, echtelijke twist tussen verzoekster en haar toenmalige partner, en diverse andere problemen in de privé-sfeer. Ook de mutatie van 25 januari 1999 is daarbij vermeld; In de mutaties is verzoekster afwisselend als slachtoffer, betrokkene, hulpbehoevende en gestoorde vermeld.
- een rapportage van 14 januari 1998, opgesteld door Ba., zulks naar aanleiding van een (eerdere) klachtbehandeling door de Nationale ombudsman (zie rapport 1998/567);
- mutaties uit de periode 1989-1996, betrekking hebbende op hulpkreten van verzoekster richting de politie, waarbij zij telefonisch mededeelde zelfmoord te zullen plegen. Voorts zijn er mutaties opgenomen over de jaren 1992 tot en met 1996, betreffende een burencnflict. In enkele mutaties staat verzoekster te boek als gestoorde persoon, hulpbehoevende of verdachte.

- het antecedent uit 1994, zoals vermeld in de brief van B. (zie bevindingen, onder **A.10.2.**);

- Een door verzoekster gedane aangifte van 19 augustus 1996 van huisvredebreuk. Aan de hand van verzoeksters aangifte is er op 26 augustus 1996 een verdachte verhoord. Een afschrift van het proces-verbaal van verhoor is bij het dossier gevoegd.

2. Op 23 en 24 juli 2003 deelde een medewerkster van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland de Nationale ombudsman desgevraagd telefonisch mee, dat bovengenoemd dossier hoogst waarschijnlijk werd bijgehouden in het kader van het in Amsterdam ingestelde project Extreme Overlast, en niet in het kader van de klachtafhandeling. Voor zover er discrepantie bestaat in verschillende door de korpsbeheerder geformuleerde brieven, berust dit op een vergissing. Tijdens de afhandeling van de klacht door het politiekorps zijn op enig moment de brieven van K. van 10 november 2000 en 28 november 2000 onder de aandacht gekomen van de korpsbeheerder. K. heeft zich vermoedelijk laten leiden door het gegeven dat het onderhavige dossier op dat moment was ingebracht bij de Commissie voor de Politieklachten, en op grond daarvan aangenomen dat het een klachtendossier betrof. De Commissie heeft deze visie vervolgens op haar beurt overgenomen, waardoor de korpsbeheerder in zijn reactie aan de Nationale ombudsman er ten onrechte vanuit is gegaan dat het bedoelde dossier in het kader van de klachtafhandeling was aangelegd.

Voorts deelde de medewerkster mee dat het dossier op het bureau Remmerdenplein niet algemeen bekend is en ook niet digitaal is op te vragen.

3. Op 26 februari 2003 meldde een ambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland telefonisch dat er sinds 11 juli 1998 geen contacten met verzoekster zijn geweest in het kader van het project Extreme Overlast.

Achtergrond

1. Wet persoonsregistraties (WPR)

De in 1988 in werking getreden Wet persoonsregistraties (WPR) was een uitwerking van het in artikel 10 van de Grondwet opgenomen grondrecht ter bescherming van de informatieve privacy. Hoewel op 1 september 2001 de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in de plaats is getreden van de WPR (als een uitwerking van de Europese Richtlijn "betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (Richtlijn 95/46/EG), was op het moment waarop de onder Klacht geformuleerde gedraging plaatsvond de WPR nog van toepassing.

Artikel 1:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

persoonsgegevens: een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele natuurlijke persoon;

persoonsregistratie: een samenhangende van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens, die langs geautomatiseerde weg wordt gevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd;"

2. Wet politieregisters (Wpol)

Artikel 1, eerste lid onder b., c., e. en i:

"1. In deze wet en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:

b. politietaak: de taak van de politie, omschreven in artikel 2 van de Politiewet 1993;

c. politieregisters of register: een persoonsregistratie als bedoeld in de Wet persoonsregistraties (Stb. 1988, 665), aangelegd ten dienste van de uitvoering van de politietaak;

e. antecedenten: bij algemene maatregel van bestuur te omschrijven persoonsgegevens betreffende de toepassing van het strafrecht of de strafvordering;

i. persoonsgegeven (...): hetgeen daaronder wordt verstaan in de Wet persoonsregistraties;"

3. Politiewet

Artikel 2:

"De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegde gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven."

4. Project Extreme Overlast

1. Op de website van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland stond hierover op 24 april 2003 het volgende vermeld:

"Als er sprake is van een langdurige verstoring van de (woon)omgeving, noemen we dat 'Extreme Overlast'. Extreme overlast wordt vaak veroorzaakt door buurtbewoners die met verslaving of psychische problemen kampen. Dat kan zeer ingrijpende gevolgen hebben voor het woongenot van omwonenden.

Het project Extreme Overlast richt zich op het verbeteren van de leefbaarheid in de buurten door het bestrijden van deze vorm van overlast. Samenwerking is daarbij het sleutelwoord. Gemeente, stadsdelen, GG & GD, RIAGG's, zorginstellingen, woningbouwcorporaties en de politie werken nauw samen om oplossingen te vinden. Momenteel zijn er binnen Amsterdam-Amstelland veertien van dergelijke samenwerkingsverbanden.

Wanneer zich een geval van extreme overlast voordoet gaan politiemensen en een medewerker van de GG & GD bij de overlastveroorzaker op bezoek. Na een gesprek wordt een aanbod voor hulpverlening gedaan. Wanneer dit aanbod wordt afgewezen en de overlast voortduurt, wordt naar hardere oplossingen gezocht. Dat kan een strafrechtelijke aanpak zijn (bijv. bekeuren). Komt er geen verbetering in de situatie dan kan dat er uiteindelijk toe leiden dat de overlastveroorzaker uit z'n huis wordt gezet."

2. Uit het onder nummer 1998/567 uitgebrachte rapport van de Nationale ombudsman blijkt dat verzoekster deel heeft uitgemaakt van het project Extreme Overlast.

5. Jaarboek Wet politieregisters 2003

In het Jaarboek Wet politieregisters, Kluwer, Alphen aan den Rijn 2003, p. 78, wordt beschreven wat de status van gegevens is, voor zover deze gegevens uit politieregisters afkomstig zijn en worden bijgehouden voor persoonlijk gebruik:

"Indien (het grootste gedeelte van) de inhoud van een zakboekje of computerbestand is ontleend aan een politieregister, dan is er geen sprake van een persoonlijke gegevensverzameling, maar van een onderdeel van het politieregister waaruit de gegevens zijn overgenomen. Het zakboekje of het computerbestand is dan dus als onderdeel van dat politieregister onderworpen aan de voorschriften van wet, besluit en reglement."

Hoewel in het onderzoek naar verzoeksters klacht niet de vraag centraal staat of het dossier voor persoonlijk gebruik was aangelegd, is bovenstaand citaat evenzeer van toepassing op handmatig aangelegde dossiers, welke niet als politieregister kunnen worden aangemerkt, voor zover deze dossiers bestaan uit gegevens welke direct aan politieregisters zijn ontleend.