



Rapport

Datum: 20 februari 2006
Rapportnummer: 2006/062

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop een ambtenaar van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost zich op 26 augustus 2004 jegens haar heeft gedragen toen zij aangifte wilde doen.

In het bijzonder klaagt zij erover dat de ambtenaar:

- haar aanvankelijk heeft genegeerd, aangezien hij achter zijn computer is blijven zitten zonder haar aan te kijken, niet heeft gezegd dat zij mocht gaan zitten, zich niet heeft voorgesteld en haar geen hand heeft gegeven;
- als voorbeeld van een concrete bedreiging heeft genoemd "Ga nu snel naar binnen, anders snijd ik jouw tieten eraf";
- als toelichting bij de door hem opgemaakte mutatie heeft gezegd "Agenten moeten weten wat ze tegen kunnen komen";
- haar onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld kennis te nemen van de inhoud van de mutatie en heeft geweigerd de inhoud van de mutatie te wijzigen.

Ook klaagt verzoekster over de wijze waarop een ambtenaar van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost met haar en de betrokken politieambtenaar een informeel klachtgesprek heeft gevoerd. In het bijzonder klaagt zij erover dat de ambtenaar:

- aan het begin van het gesprek de opmerking heeft gemaakt "Niemand hoeft hier door de knieën";
- haar niet - zoals afgesproken - in de gelegenheid heeft gesteld om zonder interrupties haar verhaal te doen.

Beoordeling

Algemeen

Aanleiding

1. Op 26 augustus 2004 wilde verzoekster aangifte doen van bedreiging. Op het politiebureau werd verzoekster te woord gestaan door politieambtenaar B. B. was van mening dat er geen sprake was van een concrete bedreiging en had daarom geen aangifte opgenomen maar een mutatie opgemaakt. Verzoekster stelde dat B. haar aanvankelijk had genegeerd, ongepaste opmerkingen had gemaakt, haar onvoldoende in de gelegenheid had gesteld kennis te nemen van de mutatie en had geweigerd de mutatie te wijzigen.

Interne klachtenprocedure

2. Bij brief van 27 augustus 2004 diende verzoekster een klacht in bij het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost over de wijze waarop politieambtenaar B. zich op 26 augustus 2004 jegens haar had gedragen. Verzoekster stelde dat B. extreem veel minachting had getoond en haar respectloos en als minderwaardig mens had behandeld. Volgens verzoekster had dit te maken met haar transseksualiteit.

Bij haar klachtbrief van 27 augustus 2004 had verzoekster een informatiebrief gevoegd over haar transseksualiteit en over haar geslachtsaanpassing van man naar vrouw, met het verzoek deze verder te verspreiden onder de politieambtenaren. Zij gaf hierbij aan dat ze het van belang vond dat de politie van haar geslachtsaanpassing op de hoogte was, aangezien zij hierdoor kwetsbaarder was dan andere mensen. Bovendien was haar ervaring dat onbekenden nogal vervelend op haar uiterlijk konden reageren. Ze had gemerkt dat deze reacties veranderden als ze duidelijk informatie gaf over haarzelf en haar transseksualiteit.

3. Op 24 september 2004 liet de klachtencoördinator van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost verzoekster weten dat haar informatie was doorgestuurd naar de betreffende politieafdelingen. Gelijktijdig stuurde de klachtencoördinator haar informatiefolders door naar de hoofden van deze politieafdelingen met het verzoek deze informatie ter beschikking te stellen aan de medewerkers.

4. In de loop van de interne klachtenprocedure nam de politie contact op met het Openbaar Ministerie over de aangifte die verzoekster had willen doen. Na overleg met het Openbaar Ministerie werd de aangifte alsnog opgenomen door de politie.

5. Naar aanleiding van de klachtbrief van verzoekster vond op of omstreeks 22 oktober 2004 een informeel klachtgesprek plaats tussen verzoekster en politieambtenaar B., onder begeleiding van politieambtenaar P. Aangezien dit gesprek niet naar tevredenheid van verzoekster was verlopen, werd de klacht vervolgens voorgelegd aan de korpsbeheerder. Op 12 november 2004 stuurde de korpsbeheerder een klachtafhandelingsbrief naar verzoekster. Aangezien verzoekster zich niet kon vinden in deze klachtafhandeling, wendde zij zich bij brief van 14 december 2004 tot de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van het negeren van verzoekster

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps haar op 26 augustus 2004 aanvankelijk heeft genegeerd, aangezien hij achter zijn computer is blijven zitten zonder haar aan te kijken, niet heeft gezegd dat zij mocht gaan zitten, zich niet heeft voorgesteld en haar geen hand heeft gegeven. Verzoekster stelde dat de

betrokken politieambtenaar al achter de computer aan het werk was toen zij de ruimte binnenkwam en ook bleef doorwerken na haar binnenkomst. Vervolgens negeerde hij haar. Verzoekster voelde zich hierdoor opgelaten, omdat het leek alsof ze onzichtbaar was. Na afloop van het gesprek moest ze aan de balie vragen naar de naam van de politieambtenaar, aldus verzoekster.

2. Bij brief van 12 november 2004 reageerde de korpsbeheerder op de klacht van verzoekster. De korpsbeheerder stelde dat politieambtenaar B. zich niet bewust was van het feit, dan wel niet meer wist, dat hij verzoekster geen hand had gegeven. De korpsbeheerder onthield zich van een oordeel op dit klachtonderdeel omdat de feiten niet duidelijk te krijgen waren.

Verder stelde de korpsbeheerder dat B. lang achter de computer had gezeten zonder iets te zeggen, omdat hij het systeem moest opstarten en zich wilde oriënteren op wat er al over de zaak was geregistreerd. Tijdens het informele klachtgesprek had B. tegen verzoekster gezegd dat hij dit had moeten melden aan haar, aldus de korpsbeheerder. De korpsbeheerder achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

3. De korpsbeheerder liet bij brief van 12 juli 2005 weten bij zijn eerdere standpunt van 12 november 2004 te blijven en achtte de klacht van verzoekster ongegrond.

4. Politieambtenaar B. verklaarde op 26 september 2005 tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman dat hij zich het begin van het gesprek van 26 augustus 2004 niet specifiek kon herinneren, aangezien het aanvankelijk nog geen vervelend gesprek was. Hij had de computer opgestart om de aangifte op te kunnen nemen. Volgens B. moet hij verzoekster wel hebben aangekeken omdat het een heel kleine ruimte was. Het is gebruikelijk om iemand een stoel aan te bieden om te gaan zitten. Verder verklaarde B. dat hij niet met zekerheid kon zeggen dat hij zich aan verzoekster had voorgesteld of dat hij haar een hand had gegeven, aldus B.

5. In reactie op de verklaring van politieambtenaar B. stelde verzoekster dat B. haar in de eerste minuten niet heeft aangekeken, ook al was het een kleine ruimte.

Beoordeling

6. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit betekent onder meer dat bestuursorganen handelingen achterwege moeten laten die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren. Onder het begrip handelen valt onder andere het doen of laten van feitelijke handelingen, het uitspreken of juist achterwege laten van bepaalde opmerkingen en het aannemen of achterwege laten van een bepaalde houding.

7. Ten aanzien van het feit dat politieambtenaar B. geruime tijd achter de computer heeft gezeten zonder iets te zeggen, is de Nationale ombudsman - met politieambtenaar B. - van oordeel dat hij de reden hiervan had moeten melden aan verzoekster.

8. Uit het onderzoek is gebleken dat de lezingen met betrekking tot het negeren van verzoekster uiteen lopen. In het algemeen onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over een (onderdeel van een) klacht als de stellingen van verzoeker (op dat punt) lijnrecht tegenover de stellingen van het bestuursorgaan staan. Die situatie doet zich niet voor indien er sprake is van omstandigheden op grond waarvan aan de ene stelling meer betekenis kan worden gehecht dan aan de andere stelling.

In dit geval staan de stellingen tegenover elkaar. Verzoekster stelt dat politieambtenaar B. haar aanvankelijk heeft genegeerd. B. verklaarde dat hij zich het begin van het gesprek niet specifiek kon herinneren, maar dat hij gezien de kleine ruimte verzoekster wel moet hebben aangekeken en dat het gebruikelijk is iemand een stoel aan te bieden.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het enkele feit dat politieambtenaar B. heeft verklaard dat hij enige tijd heeft gezwegen omdat hij bezig was zijn computer op te starten en dat hij heeft toegegeven dat hij de redenen van zijn zwijgen bij het opstarten van de computer aan verzoekster had dienen te melden, onvoldoende reden is om aan de stelling van verzoekster dat B. haar heeft genegeerd, meer waarde te hechten dan aan de verklaring van B. Nu zich geen omstandigheden voordoen op grond waarvan aan de ene stelling meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere stelling, overweegt de Nationale ombudsman dat niet is vast komen te staan dat politieambtenaar B. verzoekster heeft genegeerd.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

II. Ten aanzien van het als voorbeeld noemen van de concrete bedreiging "Ga nu snel naar binnen anders snijd ik jouw tieten eraf"

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er verder over dat de politieambtenaar als voorbeeld van een concrete bedreiging heeft genoemd "Ga nu snel naar binnen, anders snijd ik jouw tieten eraf". Verzoekster stelde dat volgens politieambtenaar B. de bedreiging "ga nu heel snel naar binnen toe, anders ben je dadelijk geen vrouw meer!" niet voldoende concreet was om aangifte te doen. Als voorbeeld van een bedreiging die wel voldoende concreet zou zijn, noemde hij een aantal keren "ga nu snel naar binnen anders schiet ik een kogel door je hoofd" en ook een keer "ga nu snel naar binnen, anders snijd ik jouw tieten eraf". Verzoekster ervaarde deze laatste opmerking als gênant en als discriminatie van haar transseksualiteit. B. leek er een genoegen in te scheppen zich op deze manier uit te drukken, aldus verzoekster.

2.1. De korpsbeheerder stelde in reactie op deze klacht bij brief van 12 juli 2005 dat de inhoudelijke elementen van het strafbare feit vermeld in artikel 285 van het Wetboek van Strafrecht in eerste instantie niet compatibel werden geacht met de concrete bedreiging: "Ga nu snel naar binnen, anders snijd ik jouw tieten eraf". Na overleg met het Openbaar Ministerie, waarbij deze van mening was dat hier wel sprake was van bedreiging (volgens het Openbaar Ministerie aan de onderkant van de schaal), werd alsnog een aangifte opgenomen. Dit aspect is dus hersteld, aldus de korpsbeheerder.

2.2. Aangezien de korpsbeheerder in bovenstaande reactie niet was ingegaan op de gedraging waarop de klacht betrekking had, werd op 2 november 2005 de korpsbeheerder nogmaals verzocht om een reactie. De korpsbeheerder stelde bij brief van 11 november 2005 dat politieambtenaar B. had aangegeven dat hij deze opmerking niet had gemaakt. De korpsbeheerder achtte de klacht niet gegrond.

3. Politieambtenaar B. verklaarde op 26 september 2005 tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman dat hij de opmerking "Ga nu snel naar binnen anders snijd ik jouw tieten eraf" niet had gemaakt. B. verklaarde verder dat hij deze terminologie nooit zou gebruiken en hoogstens het woord borsten zou gebruiken. In sommige gevallen gebruikte hij wel een voorbeeld om duidelijk te maken aan de aangever wat de wetgever onder het strafbare feit "bedreiging" verstaat, aldus B.

Beoordeling

4. Zoals bij I.6 is aangegeven houdt het vereiste van correcte bejegening onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit betekent onder meer dat bestuursorganen handelingen achterwege moeten laten die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren. Onder het begrip handelen valt onder andere het doen of laten van feitelijke handelingen, het uitspreken of juist achterwege laten van bepaalde opmerkingen en het aannemen of achterwege laten van een bepaalde houding.

5. De stellingen van verzoekster en politieambtenaar B. staan lijnrecht tegenover elkaar. Volgens verzoekster heeft politieambtenaar B. de betreffende opmerking gemaakt, hetgeen door B. ten stelligste wordt ontkend. Niet is gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere.

De Nationale ombudsman onthoudt zich ook op dit punt van een oordeel.

III. Ten aanzien van de opmerking "Agenten moeten weten wat ze tegen kunnen komen"

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er daarnaast over dat politieambtenaar B. als toelichting bij de door hem opgemaakte mutatie heeft gezegd "Agenten moeten weten wat ze tegen kunnen komen". Verzoekster ervaarde dit als een kwetsende opmerking aangezien het op haar overkwam alsof politieambtenaren gewaarschuwd moesten worden voor het feit dat ze iets engs tegen zouden kunnen komen.

2. In een mutatie, opgemaakt op 26 augustus 2004 door politieambtenaar B., staat onder meer het volgende vermeld: "Betrokkene is momenteel bezig om zich tot vrouw om te vormen".

3. De korpsbeheerder achtte de klacht bij brief 12 juli 2005 ongegrond. De korpsbeheerder stelde hierbij dat deze opmerking betrekking had op de omschrijving in de mutatie: het zich laten omvormen tot vrouw, aldus de korpsbeheerder. Nadat de mutatie gereed was en deze werd voorgelezen, stond verzoekster erop dat het woord "omvormen" werd veranderd in "transformeren". Daar dit niet relevant was voor het doel waarvoor de mutatie werd gebruikt, namelijk het vastleggen van informatie ten behoeve van operationeel politiewerk, werd deze mutatie niet aangepast conform de wens van verzoekster. Dit is haar heel duidelijk door de betrokken politieambtenaar uitgelegd, aldus de korpsbeheerder.

4. Politieambtenaar B. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat hij deze opmerking had gemaakt als toelichting bij de opgemaakte mutatie. Verder verklaarde B. dat hij verzoekster had uitgelegd dat een mutatie wordt opgemaakt voor intern gebruik. Indien verzoekster in de toekomst opnieuw met een bedreiging te maken zou krijgen, dan zou de politie uit de mutatie kunnen opmaken dat er al eerder een bedreiging was geweest. Hij wilde met deze opmerking uitleggen dat een mutatie informatie voor andere agenten bevat, zodat ze weten wat ze tegen kunnen komen, aldus B.

5. In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder en op de verklaring van B. stelde verzoekster dat de omschrijving uit de mutatie, zeker in haar situatie, een heel akelige was: "Het klinkt alsof je een ding bent, een fenomeen, en nog wel een zeer eng fenomeen waarvoor gewaarschuwd moet worden, in plaats van dat je je als volwaardig mens gerespecteerd weet."

Beoordeling

6. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van correcte bejegening, zoals hiervoor onder I.6. en II.4. omschreven.

7. Gelet op de verklaringen kan worden vastgesteld dat politieambtenaar B. de betreffende opmerking heeft gemaakt als toelichting bij de door hem opgemaakte mutatie. De Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is, en derhalve ook moeilijk toetsbaar.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het weliswaar voorstelbaar is dat verzoekster de opmerking, juist gelet op haar geslachtsaanpassing en haar gevoeligheid daaromtrent, als grievend heeft ervaren, maar dat er onvoldoende objectieve aanwijzingen zijn op grond waarvan zou moeten worden geconcludeerd dat B.'s opmerking de toets der kritiek niet kan doorstaan.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de weigering de mutatie te wijzigen en het onvoldoende kennis kunnen nemen van de mutatie

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er verder over dat politieambtenaar B. heeft geweigerd de inhoud van de mutatie te wijzigen en haar onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld kennis te nemen van de inhoud van de mutatie. Verzoekster stelde dat er onjuistheden in de mutatie stonden en dat de bedreiging zelf niet was opgenomen in de mutatie, maar dat B. had geweigerd de mutatie aan te passen.

Verder stelde verzoekster dat B. de mutatie razendsnel had voorgelezen. Ze had hem vervolgens herhaaldelijk gevraagd de mutatie nog eens voor te lezen of haar de mutatie zelf een keer te laten lezen. Ook dit weigerde B., aldus verzoekster.

2. In een mutatie, opgemaakt op 26 augustus 2004 door politieambtenaar B., is onder meer het volgende opgenomen:

"Betrokkene heeft ongeveer een half jaar geleden in de (...) te Eindhoven een persoon ontmoet. Deze man kent hij alleen met zijn voornaam T. Tijdens deze ontmoeting werden elkaars telefoonnummers uitgewisseld. Betrokkene gaf ook zijn adres aan deze T. Afgelopen dinsdag ongeveer 16.45 verscheen deze T. op het adres van betrokkene. Nadat betrokkene de deur opende begon T. vlijende opmerkingen te maken. Betrokkene is momenteel bezig om zich tot vrouw om te vormen. In eerste instantie verliep het gesprek redelijk maar op een gegeven moment werd T. een beetje lastig en begon het hondje van betrokkene uit te schelden. Hierop verdween T. Even later kwam T. toch weer terug en nadat betrokkene aangaf hiervan niet langer gediend te zijn begon T. grof te worden. Tevens gaf hij aan gevaarlijk te zijn. Van daadwerkelijke bedreiging was geen sprake. In overleg met betrokkene bovenstaande vastgelegd in mutatie.

Mocht T. weer aan de deur komen en lastig worden dan zal betrokkene politieassistentie verzoeken."

3. De korpsbeheerder achtte de klacht bij brief van 12 juli 2005 ongegrond. De korpsbeheerder stelde dat een mutatie geen verklaring is van een burger. De burger

bepaalt niet letterlijk hoe een mutatie wordt opgesteld en welke bewoordingen daarin worden gebruikt. De mutatie was goed voor het doel waarvoor deze werd gebruikt, namelijk operationele informatievoorziening en vastlegging van hetgeen waarvan de politie kennis heeft genomen, aldus de korpsbeheerder. Verder stelde de korpsbeheerder dat de mutatie was voorgelezen aan verzoekster.

4. Politieambtenaar B. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat verzoekster wilde dat hij het woord "omvormen" wijzigde in het woord "transformatie". Hij had haar uitgelegd dat een mutatie voor intern gebruik was en dat het zo duidelijk was wat er werd bedoeld. De mutatie heeft hij niet gewijzigd.

Verder verklaarde B. dat hij de mutatie op een rustige en normale manier had voorgelezen. Verzoekster had hem gevraagd de mutatie nogmaals voor te lezen. Dit had hij niet gedaan, aangezien het haar duidelijk om het woordgebruik "omvormen" ging, aldus B. Verzoekster vroeg hem ook de mutatie zelf te mogen lezen. B. kon zich niet herinneren hoe hij hierop had gereageerd. Naar zijn idee was het verzoekster duidelijk wat er in de mutatie stond.

5. In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder en op de verklaring van B. stelde verzoekster dat ze de omschrijving " bezig om te vormen tot vrouw" als beledigend had ervaren. Ze wilde dat deze zin werd gewijzigd in de zin "dat ze onder behandeling was voor geslachtsaanpassing van man naar vrouw". Verder stelde ze dat de bedreiging "Ga nu snel naar binnen, anders ben je dadelijk geen vrouw meer" niet in de mutatie werd opgenomen. Volgens verzoekster stonden er feitelijke onjuistheden in de mutatie. Verzoekster stelde dat T. niet al aan de deur begon met complimenten maken, maar pas na een half uur. Ook schold T. haar hondje pas uit toen hij bezig was het huis te verlaten.

Beoordeling

Wat betreft het wijzigen van de mutatie

6.1. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen.

6.2. De Nationale ombudsman overwoog reeds eerder in 1997 (zie Achtergrond, onder 1.) dat informatie wordt vastgelegd in mutaties ten behoeve van de primaire ambtsvervulling. Het gaat hier om een vorm van vastleggen die van groot belang is voor het informeren van collega's met het oog op de continuïteit van de taakvervulling. Daarnaast dient zij als controle achteraf op bepaalde dienstverrichtingen. Deze vorm van vastlegging is vaak summier, mede omdat voor het interne gebruiksdoel doorgaans geen uitgebreide bewoordingen nodig zijn. Het kan functioneel zijn dat de interne registraties ook "sfeerbeelden" bevatten, waaronder typeringen van personen met wie de politie van doen had.

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

7. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de zinsnede "betrokkene is bezig zich van man tot vrouw om te vormen" in de mutatie niet noodzakelijkerwijs geldt als ongepast in het maatschappelijk verkeer.

Verder overweegt de Nationale ombudsman dat het incident waarbij verzoekster was betrokken in de mutatie, gezien het summiere karakter van een mutatie en het interne gebruiksdoel ervan, voldoende duidelijk was weergegeven. Uit de mutatie blijkt namelijk om wie het ging, dat diegene grof was geworden richting verzoekster en dat diegene had aangegeven gevaarlijk te zijn. Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat politieambtenaar B. hiermee niet heeft gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Wat betreft het onvoldoende in de gelegenheid stellen kennis te nemen van de mutatie

8. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

9. Verzoekster en politieambtenaar B. verklaarden allebei dat verzoekster aan B. had gevraagd de mutatie nogmaals voor te lezen of om de mutatie zelf te mogen lezen. B. verklaarde dat hij had geweigerd de mutatie nogmaals voor te lezen. Hij kon zich niet herinneren hoe hij had gereageerd op haar verzoek om de mutatie zelf te mogen lezen.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat B. uit de vragen van verzoekster, om de mutatie nogmaals voor te lezen of om de mutatie zelf te mogen lezen, had kunnen afleiden dat het verzoekster niet duidelijk was wat er precies in de mutatie stond. Gelet hierop had het voor politieambtenaar B. voor de hand gelegen om verzoekster hiertoe de mogelijkheid te bieden. Door de mutatie niet nogmaals voor te lezen of verzoekster de mutatie zelf te laten lezen, heeft B. zich onvoldoende hulpvaardig opgesteld. Hiermee heeft B. gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de opmerking "Niemand hoeft hier door de knieën"

Bevindingen

1. Naar aanleiding van de klacht van verzoekster over de wijze waarop politieambtenaar B. zich op 26 augustus 2004 jegens haar had gedragen, vond op of omstreeks 22 oktober 2004 een informeel klachtgesprek plaats tussen verzoekster en politieambtenaar B., onder begeleiding van politieambtenaar P.

Verzoekster klaagt erover dat P. aan het begin van dit gesprek de opmerking heeft gemaakt "Niemand hoeft hier door de knieën". Verzoekster stelde hierbij dat P. met deze opmerking impliciet aangaf dat B. geen verontschuldiging hoeft aan te bieden. Tijdens het gesprek had B. alleen zijn verontschuldiging aangeboden voor het ten onrechte niet opnemen van de aangifte, aldus verzoekster.

2. De korpsbeheerder achtte de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder stelde dat het doel van een bemiddelingsgesprek is om partijen nader tot elkaar te brengen in een poging wederzijdse inzichten uit te wisselen. Dit had de klachtbehandelaar in deze zaak ook voor ogen. De korpsbeheerder stelde dat, al zou de opmerking al letterlijk zo zijn gemaakt, de strekking hiervan was dat het niet de insteek van het gesprek was om per definitie één van de partijen volledig gelijk te geven.

3. Politieambtenaar P. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat hij zich kon voorstellen dat hij deze opmerking zo had gemaakt. Hij bedoelde hiermee dat het een open gesprek zou worden waarbij iedereen zijn argumenten naar voren kon brengen en waarbij ze op gelijkwaardig niveau met elkaar in gesprek konden gaan, aldus P.

4. Politieambtenaar B. verklaarde dat politieambtenaar P. deze opmerking had gemaakt. Volgens B. wilde P. hiermee aangeven dat drie volwassenen met elkaar in gesprek gingen, waarbij iedereen gelijkwaardig was. Verder verklaarde B. dat hij tijdens dit gesprek zijn verontschuldiging had aangeboden aan verzoekster voor het niet opnemen van haar aangifte.

Beoordeling

5. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

6. Verzoekster en politieambtenaar B. stelden tijdens het onderzoek dat P. deze opmerking had gemaakt. P. verklaarde dat hij zich kon voorstellen dat hij een dergelijke opmerking had gemaakt. De Nationale ombudsman acht het dan ook aannemelijk dat P. deze opmerking heeft gemaakt.

7. De Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is, en derhalve ook moeilijk toetsbaar.

8. De Nationale ombudsman kan verzoekster niet volgen in haar stelling dat P. met deze opmerking impliciet aangaf dat B. geen verontschuldigingen hoefde aan te bieden. Uit het onderzoek is gebleken dat B. de opmerking van P. niet zo heeft opgevat, aangezien hij tijdens het klachtgesprek verontschuldigingen heeft aangeboden voor het niet opnemen van haar aangifte. Verder overweegt de Nationale ombudsman dat P. het woord "niemand" heeft gebruikt, hetgeen betekent dat géén van de partijen door de knieën hoefde te gaan, dus ook verzoekster niet. P. heeft met deze woorden kennelijk zijn onpartijdigheid willen benadrukken.

De Nationale ombudsman is derhalve van oordeel dat er onvoldoende objectieve aanwijzingen zijn op grond waarvan zou moeten worden geconcludeerd dat B.'s opmerking de toets der kritiek niet kan doorstaan.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

VI. Ten aanzien van verzoekster niet in de gelegenheid stellen haar verhaal te doen zonder interrupties

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat politieambtenaar P. haar tijdens het informele klachtgesprek niet - zoals afgesproken - in de gelegenheid heeft gesteld om zonder interrupties haar verhaal te doen. Volgens verzoekster was de afspraak dat zij eerst haar verhaal zou vertellen en dat politieambtenaar B. daarna zou reageren. Verzoekster stelde dat zij reeds na ongeveer zeven minuten werd geïnterrupteerd door B., zonder dat P. dit verhinderde.

2. De korpsbeheerder achtte de klacht bij brief van 12 juli 2005 ongegrond. Hij stelde hierbij dat het hem vooralsnog niet was gebleken dat klaagster onvoldoende in de gelegenheid was gesteld haar verhaal te doen. Voorts stelde de korpsbeheerder dat het hem wel duidelijk was geworden dat verzoekster haar beleving uitgebreid verwoordt. Door herhaling van zetten van verzoekster waren interrupties onvermijdelijk om de dialoog beheersbaar te houden, aldus de korpsbeheerder.

3. In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder stelde verzoekster onder meer dat zij bij P. had aangegeven dat ze haar verhaal wilde vertellen zonder onderbrekingen. P. had hierop aangegeven dat hij meer zag in een - over en weer - gesprek, maar verzoekster was bij haar verzoek gebleven. Tijdens het klachtgesprek had ze nogmaals aangegeven dat ze haar hart wilde luchten zonder onderbrekingen, waarop B. en P. instemmend hadden gereageerd, aldus verzoekster. Verzoekster stelde dat ze vervolgens begon met

het luchten van haar frustraties over de gebeurtenissen waarbij ze duidelijk liet blijken dat ze kwaad was. Ze vertelde tijdens het klachtgesprek over het negeren van B. en over het weigeren de mutatie nogmaals voor te lezen en te wijzigen. Op dit punt onderbrak B. haar waarbij hij aangaf dat hij het zo goed had bedoeld. Vervolgens ontstond er een discussie over de gebeurtenis, aldus verzoekster. Hierdoor kon zij niet haar gehele verhaal kwijt, zoals bijvoorbeeld haar klacht over de opmerking "Agenten moeten weten wat ze tegen kunnen komen".

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarde politieambtenaar P. dat verzoekster voorafgaand aan het gesprek had aangegeven dat zij tijdens haar verhaal niet onderbroken wilde worden. Hiermee was hij akkoord gegaan. Hij had wel aangegeven dat het de bedoeling van het gesprek was om tot een dialoog te komen, aldus P. Tijdens het gesprek had politieambtenaar B. op een gegeven moment af en toe gereageerd op haar verhaal, aangezien verzoekster in herhaling viel en in kringetjes bleef draaien, aldus P. Naar zijn gevoel had verzoekster haar verhaal kunnen doen zonder onderbrekingen.

5. Politieambtenaar B. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman dat verzoekster aan het begin van het gesprek had aangegeven dat ze niet gestoord wilde worden tijdens haar verhaal omdat ze moeilijk uit haar woorden kon komen. B. verklaarde verder dat verzoekster ruim de tijd had gekregen om haar verhaal te doen. Op een gegeven moment had hij wel gereageerd op haar verhaal, omdat ze steeds hetzelfde vertelde, aldus B.

6. In reactie op de verklaringen van politieambtenaren B. en P. stelde verzoekster dat ze, in de enkele minuten dat ze haar hart kon luchten, wellicht bepaalde zaken had herhaald. Dit had ze gedaan om de dingen die voor haar nogal pijnlijk waren geweest kracht bij te zetten. Nadat ze was afgekapt door B., lukte het haar niet het woord terug te nemen, aldus verzoekster.

Beoordeling

7. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van correcte bejegening, zoals hiervoor onder I.6 en II.4 omschreven.

8. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster voorafgaand aan én aan het begin van het gesprek heeft verzocht om haar verhaal ongestoord te kunnen vertellen. Politieambtenaar P. verklaarde dat hij hiermee akkoord was gegaan. Hij had hierbij wel opgemerkt dat het doel was om tot een gesprek te komen. Volgens B. en verzoekster had verzoekster aan het begin van het gesprek nogmaals aangegeven dat ze haar verhaal ongestoord wilde vertellen, omdat ze moeilijk uit haar woorden kon komen. Verder hebben alle betrokkenen verklaard dat B. op een gegeven moment op het verhaal van verzoekster is gaan reageren. B. en P. hebben verklaard dat verzoekster ruim de tijd heeft gehad om haar verhaal te doen, en pas is onderbroken op het moment dat verzoekster in herhalingen

viel. Verzoekster stelde hierop dat ze mogelijk in herhaling was gevallen om haar verhaal kracht bij te zetten.

9. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de toezegging dat verzoekster ongestoord haar verhaal mocht vertellen, niet zonder meer meebrengt dat de toehoorders in volstrekte passiviteit toe moeten horen. Uit de context waarin het contact tussen verzoekster, politieambtenaar B. en politieambtenaar P. plaatsvond blijkt dat er welwillend is geluisterd naar hetgeen verzoekster te vertellen had. Enige sturing in het gesprek, gericht op het verdiepen van de beoogde communicatie wijst niet op een onbehoorlijke bejegening. Politieambtenaar P. heeft hiermee niet gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven, is:

gegrond ten aanzien van:

- het verzoekster onvoldoende in de gelegenheid stellen kennis te nemen van de mutatie wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;

niet gegrond ten aanzien van:

- de opmerking "Agenten moeten weten wat ze tegen kunnen komen";
- het wijzigen van de mutatie;
- de opmerking "Niemand hoeft hier door de knieën".
- het verzoekster niet in de gelegenheid stellen haar verhaal zonder interrupties te doen.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van:

- het negeren van verzoekster;
- het als voorbeeld noemen van de concrete bedreiging "Ga nu snel naar binnen, anders snijd ik jouw tieten eraf".

Onderzoek

Op 17 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw E. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven. De Nationale ombudsman probeerde, na instemming van verzoekster, een bemiddelingsgesprek tussen verzoekster en de politie te arrangeren. De politie ging hier niet op in. Bij brief van 31 maart 2005, gericht aan de politie, stelde verzoekster voor haar klacht in te trekken als zij in de gelegenheid zou worden gesteld om koffie te schenken bij de politie waarbij zij haar zelfgeschreven informatiefolder over haar transseksualiteit zou kunnen uitdelen. Dit met de bedoeling om bij alle politieambtenaren van het betreffende politiebureau door middel van haar informatiefolder in combinatie met een (zeer) kort persoonlijk contact, begrip te kweken voor haar situatie, voor haar als mens en voor haar als vrouw, in de hoop op deze manier onheuse bejegening in de toekomst te kunnen voorkomen. De politie liet op 28 april 2004 schriftelijk weten respect voor de situatie van verzoekster te hebben en haar moed en vasthoudendheid te bewonderen, maar van mening te zijn dat ze niet nader tot elkaar zouden komen en derhalve niet op haar verzoek in te gaan.

Vervolgens werd besloten een onderzoek naar de klacht van verzoekster in te stellen.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder (de burgemeester van Eindhoven) van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost 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 's-Hertogenbosch 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 van justitie maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

In een later stadium van het onderzoek werden twee politieambtenaren telefonisch gehoord.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De korpsbeheerder berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 14 december 2004, met bijlagen.
2. Intern klachtdossier van de politie, ontvangen op 18 mei 2005.
3. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 22 juni 2005.
4. Standpunt van de korpsbeheerder van 12 juli 2005.
5. Reactie van verzoekster van 18 augustus 2005, met (verschillende) aanvullingen.
6. Verklaring van politieambtenaar P. van 16 augustus 2005.
7. Verklaring van politieambtenaar B. van 26 september 2005.
8. Reactie van verzoekster op de verklaringen van P. en B., ontvangen op 26 oktober 2005.
9. Reactie van de klachtencoördinator van 11 november 2005 op brief van verzoekster en op een aanvullende vraag van de Nationale ombudsman, ontvangen op 26 oktober 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Rapport 1997/362 Nationale ombudsman

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

(...)

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

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

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste lid

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

3. Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, kamerstukken II, 25 837, nr. 3, pagina 20

"...Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beide in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren..."