



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop hij op 10 november 2007 door een medewerkster van het Regionaal Service Centrum van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland te woord is gestaan en hij klaagt erover dat zij hem niet heeft doorverbonden met de meldkamer om in contact te kunnen komen met de piketofficier van justitie.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker is advocaat in Amsterdam en had op zaterdag 10 november 2007 strafpiketdienst. Omstreeks 12.21 uur belde verzoeker met de politie Amsterdam-Amstelland via het telefoonnummer 020 - ABC DEFG om een spoedeisende kwestie te bespreken met de piketofficier van justitie. Verzoeker werd in plaats van met de meldkamer, naar de Nationale ombudsman aanneemt abusievelijk doorverbonden met het Regionale Service Centrum (hierna: RSC) van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland.

2. Verzoeker werd te woord gestaan door R., medewerkster van het RSC. Verzoeker liet haar weten de dienstdoende officier van justitie te willen spreken. R. antwoordde dat dit niet via het RSC ging. Verzoeker vertelde dat hij met het RSC was doorverbonden, waarop R. aangaf dat bij het RSC geen officier van justitie zit. Verzoeker benadrukte vervolgens dat het een ernstig geval was en dat het spoed had. Hij herhaalde met stemverheffing en op dwingende toon zijn verzoek. Hij gaf aan dat hij al vaker langs deze weg met een officier in contact was gesteld. R. liet verzoeker weten dat hij voor piketdiensten bij de meldkamer moest zijn en niet bij het RSC.

R. weigerde vervolgens in te gaan op het verzoek van verzoeker hem door te verbinden met de meldkamer, via welke verzoeker wel contact met de piketofficier zou kunnen krijgen. R. liet verzoeker weten dat hij zelf de meldkamer kon bellen. Op de vraag van verzoeker wat het nummer is van de meldkamer, antwoordde R. dat als verzoeker daadwerkelijk advocaat was, hij dit nummer zou weten en hij een nummer van de piketdienst zou hebben. Verzoeker vroeg R. of hij dan 112 moest bellen om de meldkamer aan de lijn te krijgen, waarop R. antwoordde dat dit niet zo was, maar dat als hij daadwerkelijk advocaat was, hij dit zou weten. R. bleef vervolgens bij haar mededeling dat er op het RSC, noch op het politiebureau een officier van justitie aanwezig is en dat de piketdiensten niet via het RSC gaan, na diverse keren door verzoeker onderbroken te zijn.

Verzoeker herhaalde dat hij een officier van justitie wilde spreken. R. hield vast aan haar eerder ingenomen standpunt dat als verzoeker advocaat zou zijn, hij zou moeten weten welk nummer hij zou moeten bellen om de piketofficier te kunnen spreken. Vervolgens kondigde R. aan de verbinding te verbreken en voegde de daad bij het woord.

3. Verzoeker kon zich niet vinden in deze gang van zaken en diende bij brief van 13 november 2007 een klacht in bij het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Verzoeker klaagde er over dat de medewerkster van het RSC onvoldoende service had verleend door hem niet door te verbinden met de meldkamer, toen zij hem liet weten dat wanneer verzoeker de piketofficier van justitie wilde spreken, hij zelf met de meldkamer contact op diende te nemen. Ook klaagde verzoeker over de wijze waarop hij door R. te woord werd gestaan.

4. Op 18 juni 2008 adviseerde de Commissie voor de Politieklachten Amsterdam-Amstelland (hierna: de klachtencommissie) de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (hierna: de korpsbeheerder) de klacht van verzoeker ongegrond te verklaren. Aan de klachtencommissie was een kopie van het gewraakte telefoongesprek op CD-ROM beschikbaar gesteld. De korpsbeheerder liet verzoeker bij zijn beslissing van 6 augustus 2008 weten zich te verenigen met het advies van de klachtencommissie. Daarbij oordeelde de korpsbeheerder dat de bejegeningklacht feitelijke grondslag miste gezien de gang van zaken tijdens het telefoongesprek en de opstelling van verzoeker en R. tijdens dit gesprek. Voorts oordeelde de korpsbeheerder dat de opstelling van verzoeker richting R. billijkte dat zij hem niet doorverbond met de meldkamer. De korpsbeheerder achtte het politieoptreden dan ook niet onbehoorlijk.

5. Verzoeker was het niet eens met het oordeel van de korpsbeheerder en diende op 20 augustus 2008 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Verzoeker verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt over de wijze waarop de medewerkster van het RSC hem tijdens het gewraakte telefoongesprek te woord stond. Tevens klaagt verzoeker erover dat zij hem niet doorverbond met de meldkamer.

2. Verzoeker bracht in dat kader naar voren dat hij als advocaat op de bewuste zaterdag belast was met de piketdienst. Om met spoed over een ernstige kwestie met de piketofficier van justitie te spreken, belde verzoeker het daartoe bestemde ambtelijk telefoonnummer. Hij werd doorverbonden met het RSC. Verzoeker introduceerde zichzelf, vertelde dat hij advocaat was en liet weten dat hij de piketofficier wenste te spreken. Verzoeker werd direct door R. onderbroken. Daarbij maakte R. haar naam niet bekend, zo begreep verzoeker later uit de reactie van de politie op zijn klacht. Hij achtte dit achteraf zeer onbeleefd. (Verzoeker begreep later voorts dat het gesprek zonder zijn toestemming werd opgenomen. Hij achtte dit onrechtmatig, evenals dat hem geen kopie van het gesprek is verstrekt, ondanks zijn verzoek daartoe.) R. antwoordde enkel dat er op het RSC geen piketofficier van justitie werkt, zonder dat zij de moeite nam om te achterhalen met welke reden verzoeker de piketofficier van justitie wenste te spreken. Verzoeker liet in zijn

verzoekschrift aan de Nationale ombudsman weten dat dit wrevel bij hem opriep en dat dit niet getuigde van een oplossingsgerichte aanpak, die van een servicecentrum mag worden verwacht.

Op de mededeling van R. dat piketdiensten via de meldkamer gaan, verzocht verzoeker R. hem daar dan mee door te verbinden. R. weigerde dit echter, omdat verzoeker niet bekend leek met de procedure, waar hij als advocaat van op de hoogte behoorde te zijn. R. verschool zich volgens verzoeker achter haar twijfel of verzoeker wel advocaat was, om hem niet door te hoeven verbinden met de meldkamer. Een verzonnen reden, aldus verzoeker. Verzoeker gaf aan dat R. er pas aan twijfelde of verzoeker wel advocaat was, toen R. zijn toonzetting onaangenaam vond, niet eerder.

3. De Nationale ombudsman verstreekte verzoeker tijdens het onderzoek een transcriptie van het gewraakte telefoongesprek (zie Achtergrond). Naar aanleiding daarvan liet verzoeker weten dat deze transcriptie hem sterkte in zijn klacht dat hem geen service was verleend. Immers was R. hem totaal niet van dienst, door op zijn verzoek telefonisch in contact te komen met de piketofficier, slechts tot vijfmaal toe te herhalen dat er op het politiebureau geen officier van justitie werkt.

4. De korpsbeheerder liet in zijn reactie aan de Nationale ombudsman weten dat de klacht van verzoeker voor zover het bejegening betrof, feitelijke grondslag miste. Hij verwees hierbij naar zijn eerder ingenomen standpunt op basis van het advies van 18 juni 2008 van de klachtencommissie tijdens de interne klachtbehandeling. In dit advies overwoog de klachtencommissie dat de toonzetting van verzoeker vanaf het begin van het telefoongesprek direct pedant en onaangenaam was. Ondanks dat R. verzoeker in het telefoongesprek liet weten dat hij een afwijkend verzoek voorlegde, bleef verzoeker doordrammen dat hij doorverbonden wilde worden met de piketofficier van justitie. Doordat verzoeker dit op zodanig onprofessionele wijze heeft gedaan, twijfelde R. openlijk of verzoeker advocaat was. R. kondigde daarop aan de verbinding te verbreken, nu verzoeker haar bleef onderbreken. Na verwijzing naar de gebruikelijke procedure, voegde R. de daad bij het woord. Op basis van deze feitelijke toedracht was de korpsbeheerder van mening dat de klacht van verzoeker feitelijke grondslag miste. Voor zover de klacht betrekking heeft op onvoldoende dienstverlening, achtte de korpsbeheerder het politieoptreden niet onbehoorlijk. De korpsbeheerder oordeelde dat de manier waarop verzoeker zich tegenover R. opstelde, kon billijken dat verzoeker niet werd doorverbonden met de meldkamer.

5. Ter beantwoording van enkele vragen die de Nationale ombudsman bij de opening van het onderzoek stelde, liet de korpsbeheerder het volgende weten. Na de introductie in 2003 van het landelijke telefoonnummer 'geen spoed, wel politie', 0900 - 8844, heeft de politie een zogenaamd ambtelijk nummer voor partners opengesteld, om hen beter van dienst te kunnen zijn. Dit is het telefoonnummer 020 - ABC DEFG. Dit nummer is aan de partners, waaronder advocaten gecommuniceerd. Wanneer een advocaat in verbinding wil

worden gesteld met een piketofficier van justitie, dan dient hij daarvoor dit nummer te bellen. Voor dit nummer geldt geen uitvraagprotocol. Het directe nummer van het RSC is 0900 - 8844. Bij het RSC wordt wel gewerkt met een uitvraagprotocol. Het standaardbeleid ten aanzien van doorverbinden van het RSC met de meldkamer is dat een burger slechts wordt doorverbonden met de meldkamer als deze abusievelijk geen 112 heeft gebeld, maar er wel sprake is van een noodmelding. Daarbij geldt dat de meldkamer voor burgers niet rechtstreeks is te bereiken, tenzij een spoedmelding onder het nummer 112 binnen komt. Op de vraag in hoeverre de twijfel van R. met betrekking tot de identiteit van verzoeker van belang was om niet door te verbinden met de meldkamer, liet de korpsbeheerder weten dat het RSC alleen naar de meldkamer doorverbindt als de prioriteit van de melding verandert. Wanneer het RSC inschat dat spoedige politie-interventie noodzakelijk is, wordt verwezen naar het ambtelijke nummer.

Beoordeling

6. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Dit vereiste impliceert dat een politieambtenaar, die tevens medewerker van een servicecentrum van de politie is, in een telefoongesprek actief op zoek gaat naar de reden achter een telefoontje en zich dienstbaar en serviceverlenend opstelt.

7. Verzoeker belde op 10 november 2007 met het nummer dat speciaal voor partners van politie, waaronder advocaten, is opengesteld, bijvoorbeeld om in contact te kunnen komen met de piketofficier van justitie. Verzoeker introduceerde zich als advocaat, waarbij hij aangaf de piketofficier van justitie te willen spreken. Verzoeker gaf ook aan met het RSC te zijn doorverbonden.

8. De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeker R. in het korte telefoongesprek meermalen te kennen gaf de piketofficier te willen spreken. Ook liet hij tweemaal, waarvan eenmaal expliciet, weten dat hij was doorverbonden via het ambtelijke nummer. R. vroeg op deze twee punten echter niet door en herhaalde telkens dat er geen piketofficier op het RSC en het politiebureau zat. Ze wees verzoeker slechts op de mogelijkheid met de meldkamer contact op te nemen, maar weigerde verzoeker daarmee door te verbinden omdat ze twijfelde of verzoeker advocaat was, omdat hij het nummer daarvan niet wist.

9. De Nationale ombudsman stelt vast dat het met name verzoeker was die in het korte telefoongesprek R. meermalen niet liet uitspreken. Ook is het verzoeker geweest die diverse keren met stemverheffing en op geïrriteerde en dwingende toon sprak, terwijl R. verzoeker telkens beleefd en fatsoenlijk te woord stond. Aan het begin van het telefoongesprek stelde zij zich voor. Ook brak zij het telefoongesprek niet af zonder dit eerst te hebben aangekondigd. De Nationale ombudsman acht de opstelling van verzoeker echter niet geheel onbegrijpelijk, omdat verzoeker het juiste nummer had gebeld om met de piketofficier in contact te kunnen komen. Door een vermoedelijke fout van de politie

werd verzoeker echter doorverbonden met het RSC, waar hij vervolgens in het geheel niet verder werd geholpen.

Dat R. gezien de opstelling van verzoeker twijfelde aan zijn advocaat zijn en hem om die reden niet doorverbond met de meldkamer acht de Nationale ombudsman niet houdbaar. Wanneer R. beter naar verzoeker had geluisterd en zich dienstvaardig en serviceverlenend had opgesteld, had zij kunnen concluderen dat verzoeker in eerste instantie het juiste nummer had gebeld om met de piketofficier in contact te komen en dan had zij verzoeker kunnen doorverbinden met de meldkamer.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat R. had moeten doorvragen toen verzoeker liet weten advocaat te zijn en aangaf in contact te willen komen met de piketofficier. Dit geldt temeer daar verzoeker tweemaal, waarvan eenmaal expliciet kenbaar maakte dat hij met het RSC was doorverbonden via het ambtelijke nummer. Uit het telefoongesprek blijkt dat R. op deze punten niet heeft doorgevraagd, terwijl dat gezien het voor 0900-8844 geldende uitvraagprotocol zonder meer in de rede had gelegen.

Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat politieambtenaar R. verzoeker weliswaar beleefd en correct te woord stond, maar verzoeker had dienen door te verbinden met de meldkamer. Op het punt van dienstbaarheid is zij tekort geschoten. R. heeft daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, is

gegrond ten aanzien van:

het niet doorverbinden met de meldkamer, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening op het punt van dienstbaarheid.

Onderzoek

Op 22 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid op de door de korpsbeheerder verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik. Tijdens het onderzoek stuurde de Nationale ombudsman verzoeker een transcriptie van het bewuste telefoongesprek. Verzoeker heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om hierop te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen/aan te vullen.

De korpsbeheerder en de betrokken ambtenaar gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van verzoeker van 20 augustus 2008;

Het intern klachtendossier van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, met bijlagen, waaronder:

- het advies van de commissie voor de politieklachten van 18 juni 2008;
- de beslissing van de korpsbeheerder van 6 augustus 2008;

Het standpunt van de korpsbeheerder van 16 april 2009;

De reactie van verzoeker van 10 juli 2009 op de transcriptie van het bewuste telefoongesprek;

Kopie CD-ROM van het bewuste telefoongesprek.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Transcriptie van het telefoongesprek d.d. zaterdag 10 november 2007 tussen verzoeker en R., medewerkster van het Regionaal Service Centrum van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland.

R.: Goedemiddag, politie Amsterdam-Amstelland, met R. spreekt u.

K.: Ja, goedemiddag, met K., advocaat. Ik zou graag de officier van dienst van justitie van piket willen spreken.

R.: Dat gaat niet via ons.

K.: Nou, ik ben met u doorverbonden.

R.: Ja, maar een officier van justitie zit natuurlijk niet bij ons, dus daar heeft u niets aan.

K.: Nee, maar doet u nou niet zo flauw. Het gaat om een ernstig geval, het is spoed.

R.: Nou, doe niet zo flauw?!

K.: U moet gewoon zorgen dat er iemand te bereiken is; zo zit de rechtstaat in elkaar.

R.: Nee, u weet dat zelf ook.

K.: Normaal gesproken wordt de moeite gedaan...

R.: Meneer, mag ik ook wat zeggen?

K.: Kan ik even uitspreken? ...dat u hem probeert te benaderen en dat hij mij terug belt. Dat heb ik al vaker meegemaakt.

R.: Wij, u spreekt met het RSC, wij hebben hier geen officier van justitie...

K.: Dat weet ik ook wel!

R.: Mag ik nu uitpraten, anders ben ik klaar met u...en alles wat via de piketdiensten gaat, gaat via de meldkamer, dus u kunt de meldkamer bellen en niet ons. Wij werken niet met piketdiensten.

K.: Nou, verbindt u mij met de meldkamer dan.

R.: Die kunt u ook zelf bellen.

K.: Maar wat is het nummer dan?

R.: Nou, dat moet u toch weten als advocaat en u heeft een piketdienstnummer.

K.: Moet ik nou 112 gaan bellen voor zoiets? Wat is dat nou voor onzin?

R.: Nee, maar als u inderdaad advocaat bent, weet u welke wegen u moet bewandelen.

K.: Nee, dat weet ik dus niet.

R.: Maar bent u wel advocaat dan?

K.: Ik ben advocaat ja!

R.: Nou...

K.: Ik wil gewoon een officier spreken.

R.: Ja maar, een officier...zit niet op het politiebureau.

K.: ...En u, verschuilt zich achter allemaal andere nummers, en...

R.: Nou meneer...

K.: ...ik bel met het gewone nummer, ik vraag dus met deze problemen...

R.: Meneer, ik heb ernstig mijn twijfel...of u advocaat bent.

K.: ...als u mij even uit laat praten...

R.: ...ik ben klaar met u.

K.: en ik word met u doorverbonden...via het nummer ABC, DEF

R.: U kunt het allemaal herhalen. Het is allemaal best, maar als u advocaat bent, dan weet u dat een officier van justitie niet op het politiebureau zit.

K.: Nee, maar daarvoor word ik ook met het servicecentrum doorverbonden.

R.: En op het servicecentrum zit zeker geen officier van justitie.

K.: Nee, maar dan heeft u de...

R.: De piketdiensten gaan niet via ons, meneer de advocaat, het spijt me wel.

K.: Nou, maar goed, dan moet u het ook zo organiseren dat er iemand te bereiken is.

R.: Als u advocaat bent, weet u hoe u aan dat nummer komt.

K.: Dat weet ik dus niet. Nee, dat is dus niet zo.

R.: Dan heb ik mijn twijfels of u inderdaad een advocaat bent.

K.: Ik ben, nou, doe niet zo gek, mens. Hou toch op zeg.

R.: Ik ben geen gek mens...

K.: Ik word met de centrale...

R.: Meneer, ik verbreek de verbinding bij deze.

K.: ...ik word met het centrale nummer met u doorverbonden

R.: Meneer, goedemiddag, ik ga de verbinding verbreken.

K.: U bent toch een servicecentrum, wat bent u nou?

R.: Verbinding verbroken.