



# Rapport

**Datum: 4 februari 1998**

**Rapportnummer: 1998/015**

## Klacht

Op 6 februari 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Vught van 15 januari 1997, met een klacht over gedragingen van de afdeling vreemdelingenzaken van het regionale politiekorps BrabantNoord, district Aa en Dommel. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord (de burgemeester van 'sHertogenbosch) werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de inhoud van de brieven van 18 april 1996 en 4 oktober 1996 van het regionale politiekorps Brabant Noord, afdeling Vreemdelingenzaken van het district Aa en Dommel. Zij vindt de brieven discriminerend en minachtend ten opzichte van vreemdelingen omdat:

in plaats van een aanhef een nummer is vermeld, te weten 12765; de brieven niet zijn ondertekend; de brieven die kennelijk als uitnodiging zijn bedoeld, bevelen en commando's bevatten. Verder klaagt zij erover dat het regionale politiekorps Brabant Noord tot het moment waarop zij zich op 15 januari 1997 tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft gereageerd op haar brief van 15 november 1996 waarin zij klaagde over de aard en inhoud van de brieven. **ACHTERGROND**

1. In rapport 90/128 van 8 maart 1990 (Jaarverslag Nationale ombudsman 1990, blz. 260261) inzake een klacht over een nietondertekende aanmaning die een ontvanger der rijksbelastingen had verzonden, overwoog de Nationale ombudsman dat van overheidsinstanties in beginsel mag worden verwacht dat uitgaande correspondentie wordt voorzien van de naam, functie en handtekening van degene die bevoegd is tot afhandeling van de aan de orde zijnde kwestie. Wat betreft de naam en in het bijzonder de ondertekening kan dit uitgangspunt om doelmatigheidsredenen uitzondering lijden in het geval van standaardbrieven die automatisch worden aangemaakt en in grote aantallen worden verzonden. In dat geval zou echter wel in het stuk kunnen worden aangegeven waarom het niet van een naam is voorzien dan wel niet is ondertekend. De Minister van Financiën werd de aanbeveling gedaan te bevorderen dat de Belastingdienst overeenkomstig deze overweging zou gaan handelen.

2. In Van Dale, Groot Woordenboek der Nederlandse Taal, elfde herziene druk, wordt op pagina 606, rechter kolom, het begrip "discriminatie" als volgt omschreven:

"Het zich in het openbaar, mondeling of bij geschrift of afbeelding, opzettelijk beledigend uitlaten over een groep mensen wegens hun sekse, ras, godsdienst of levensovertuiging."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de

stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werden verzoekster en de korpsbeheerder in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De beheerder van het regionale politiekorps Brabant-Noord berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. De feiten

1. Verzoekster is op enig moment in het verleden een vergunning verleend om zich als vreemdeling blijvend in Nederland te vestigen. In verband hiermee werd haar een verblijfsdocument verstrekt. Bij brieven van 18 april en 4 oktober 1996 werd verzoekster uitgenodigd zich aan het politiebureau te melden in verband met een geplande vervanging van het verblijfsdocument.

2. Bovenaan de brief van 18 april 1996 was, aan de uiterst rechterzijde, het handgeschreven kenmerk 12765 geplaatst. Verder bevatte deze brief de volgende tekst: "Hierbij wordt U uitgenodigd zich te melden op **donderdag 2 mei 1996 om 10.50 uur** bij de Afdeling Vreemdelingen Zaken, **St. Ursula 10 te Boxtel**. De reden van deze uitnodiging is het vernieuwen van Uw verblijfsdokument. Het oude document dat U nu heeft, veelal een gele of blauwe kaart, vervalt per 1 januari 1997. Hiervoor in de plaats krijgt U een geplastificeerd identiteitsbewijs. Omdat het een enorme arbeidsintensieve handeling is zijn wij reeds nu begonnen met het omruilen van de oude documenten. Wij verzoeken u dan ook dringend om hieraan mee te werken. U wordt slechts **eenmaal** uitgenodigd.

[X] 2 goed gelijkende **KLEUREN**pasfoto's meenemen met een afmeting van 3 x 4 cm. [X] Paspoort meenemen [X] Verblijfsdokument meenemen Het aanmaken van het pasje duurt circa 2 weken, hetgeen betekent dat U twee weken na aanvraag het nieuwe pasje kunt afhalen. U ontvangt hiervoor geen nieuwe uitnodiging. **Indien er huisgenoten zijn die ook nog een "oud dokument" hebben, kunnen zij direct mee komen om dit te laten omzetten in een nieuw dokument. DEZE BRIEF MEENEMEN**

3. De brief van 4 oktober 1996 bevatte, anders dan de brief van 18 april 1996, niet een kenmerk, en had de volgende tekst:

**"TWEEDE UITNODIGING!!!** Hierbij wordt U uitgenodigd om U op **dinsdag 15 oktober 1996**, tussen **13.00 14.00** te melden bij de Afdeling Vreemdelingen Zaken, **St. Ursula 10 te Boxtel. De reden van deze uitnodiging is:**

[X] Vernieuwen van uw verblijfsdocument (uw oud document vervalt per 01.01.97) [ ] Arbeidscontract meenemen [ ] 2 recente salarisstroken inleveren [X] 2 goed gelijkende **KLEUREN**pasfoto's meenemen (geen portret foto's o.i.d.) [ ] Verstrekken van informatie in

verband met een aanvraag [ ] Uitreiken van een beschikking [ ] Inleveren identiteitsdokument in verband met verkrijgen Nederlandse nationaliteit [ ] Verstrekken van informatie [ ] Afhalen ID pasje (Oude pasje inleveren) Indien U niet kunt dient U zelf een nieuwe afspraak te maken. U kunt daarvoor telefonisch contact opnemen met de Vreemdelingendienst. **DEZE BRIEF MEENEMEN**. De Korpschef, n.d.

."

4. Naar aanleiding van deze brieven wendde verzoekster zich bij brief van 15 november 1996 tot de Dienst recherche ondersteuning, Afdeling Vreemdelingen Zaken van het district Aa en Dommel. In haar brief stelde verzoekster onder meer het volgende:

"Ik ben behoorlijk geïrriteerd over de manier waarop u mij in uw brieven van 18 april en 4 oktober aanspreekt. U gebruikt een dermate discriminerende toon om mij met net zo discriminerende feiten te confronteren, dat ik alle medewerking moet weigeren. Dit heeft met achten en waarderen van de medemens (met een 'dienst' aan de burger) niets te maken.

. v.: Hoe kunt u iemand 'uitnodigen' zich 'te melden'? Moet ik me nu melden of ben ik uitgenodigd? Dit 'melden' moet dan ook nog op de minuut precies! Zo geeft u duidelijk aan wie in dit geval het bevel uitspreekt en wie er moet gehoorzamen. En wie nodigt u dan uit? Een fatsoenlijke brief zou toch wel met 'Geachte Mw.....' moeten beginnen, die van u begint met '12765'. Dat doet eerder aan koeien denken. U mag gerust mijn verblijfsdokument vernieuwen, maar geef me een goede reden waarvoor dat nodig zou zijn. Het is de afgelopen 12 jaar ook niet gebruikt. Mij staat 'een verblijf voor onbepaalde duur' toe, wat doet dan dat nieuwe stuk papier wat het oude niet kon? Ik wil u ten goede houden, dat dit niet onder uw verantwoordelijkheid valt. U zou het wel beter moeten kunnen verklaren. Trouwens: Identificatiebewijzen heb ik genoeg! Ik vind het ook een minachting van de burgers, als een formulier van de overheid grammaticale fouten bevat, zoals b.v.: 'een enorme arbeidsintensieve handeling'. Deze onzin valt zelfs een buitenlander op. Niet de 'enorme handeling' maar de 'enorm arbeidsintensieve handeling' is hier toch wel bedoeld. Uw 'dringend verzoek' om 'medewerking' is net zo absurd als de daarop volgende combinatie van een dreigement met het woord 'uitnodigen'. In het vervolg krijg ik even nog enkele commando's te lezen waarom ook zou u zich de moeite nemen om tegen minderwaardige personen in hele zinnen te praten? Vetgedrukt vind ik dan nog een zin die mijn 'huisgenoten' betreft, waaruit ik begrijp, dat u zo beleefd was, niet eens aan iedereen een dergelijke 'uitnodiging' te sturen. Stel nu dat de tien man voor mij in grote getalen verschenen zijn, dan zit ik ondanks mijn preciese 'afspraak' wel uren te wachten! Erg serieus neemt u me blijkbaar niet. Alsof ik niet net zo belangrijke dingen te doen heb als u! En zelfs als ik ervan uitga, dat er een nieuw verblijfsdocument moet komen, en accepteer, dat ik daarvoor persoonlijk aanwezig moet zijn, dan is een keer nog ruim voldoende. U sluit de brief met een commando zonder ondertekening en zonder afzender (alleen een bezoekadres)! Erg beleefd!

Ondanks het dreigement: 'U wordt slechts **eenmaal** uitgenodigd' heb ik inmiddels een 'TWEEDE UITNODIGING' ontvangen deze keer uit Veghel, en nog wel 'ondertekend'. Voor de rest is ook deze brief behoorlijk discriminerend in toon en opbouw. Omdat ik van mening ben dat een dergelijke minachting het begin betekent van een gevaarlijk smorende discriminatie van vreemdelingen tot racisme toe, verweer ik me ten ergste er tegen."

. Het standpunt van verzoekster Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder **KLACHT**. Verzoekster heeft voorts aangevoerd dat zij tot het moment dat zij zich op 15 januari 1997 tot de Nationale ombudsman wendde, geen reactie op haar brief van 15 november 1996 had ontvangen. Zij heeft op 11 maart 1997 een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch meegedeeld, dat zij de gewoonte heeft om met behulp van een stempel haar naam en adres op een brief te vermelden.

. Het standpunt van de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord

1. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 6 juni 1997 op verzoeksters klacht. De korpsbeheerder stelde daarin onder meer het volgende:

"In het kader van een grootschalige operatie, waarbij de Afdeling Vreemdelingenzaken van de regiopolitie BrabantNoord op last van het Ministerie van Justitie voor 1 januari 1997 van ruim 8.000 mensen het verblijfsdocument moest vernieuwen, is er om administratieve en procesmatige redenen voor gekozen de betrokken vreemdeling uit te nodigen door middel van een standaardbrief. Uitsluitend om die redenen bevatten de brieven geen persoonlijke aanhef en ondertekening. Uit de adressering van de brieven blijkt genoegzaam tot welke persoon deze zich richten Het nummer vermeld in de brief van 18 april 1996 is slechts voor intern administratief gebruik bedoeld en uitdrukkelijk niet om betrokkene 'als nummer' aan te spreken. Voorts blijkt uit de uiteenzetting van het Hoofd van de Afdeling Vreemdelingenzaken (zie **BEVINDINGEN** onder C.2.; N.o.) dat getracht is in korte zakelijke bewoordingen voor een ieder begrijpelijk uiteen te zetten wat de aanleiding voor de uitnodiging was en welke bescheiden de uitgenodigde vreemdeling bij zich diende te hebben. Ik zie niet in welke bezwaren daartegen kunnen bestaan, nu het zowel voor betrokkene als voor de behandelend ambtenaar doelmatig en efficiënt is indien alle benodigde bescheiden meteen aanwezig zijn. Ook de geplande tijdstippen zijn opgenomen om een en ander zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en om te voorkomen dat mensen langer dan nodig zouden moeten wachten.

Bij de gekozen wijze van aanpak is juist rekening gehouden met de dienstverlening aan de betrokken vreemdelingen. Van bevelen en commando's in de brieven is mijns inziens geen sprake. Met een 'uitnodiging zich te melden' is niets meer en niets minder bedoeld dan dat men vrij is al dan niet te verschijnen, maar dat men wel verzocht wordt op het aangegeven tijdstip en plaats te komen. Het woord 'melden' komt op meerdere plaatsen in de vreemdelingenwetgeving voor zonder dat zulks een bevel impliceert. Ook over de inhoud van deze mededeling kan geen misverstand ontstaan, terwijl het maar de vraag is of een zinsnede als bijvoorbeeld 'u wordt uitgenodigd zich te vervoegen' voor iedere vreemdeling voldoende begrijpelijk is. Voorts wordt men (weliswaar dringend) verzocht om medewerking en daartoe zeker niet opgeroepen of bevolen. Meer in het algemeen merk ik

op dat het voor betrokkenen altijd mogelijk is telefonisch contact op te nemen indien men de strekking van een dergelijke brief niet begrijpt of daarop een nadere toelichting wenst. Van mevrouw S. (verzoekster; N.o.) werd pas achteraf, door middel van haar schrijven van 15 november 1996, voor het eerst een reactie ontvangen. De voor het publiek bestemde voorlichtingsfolder van het Ministerie van Justitie, waarin de achtergrond van de operatie wordt toegelicht, is pas in december 1996 verschenen. Ik betreur het dat vanuit de dienst niet gereageerd is op de brief van 15 november 1996 van mevrouw S., ook al vraagt zij niet met zoveel woorden om een reactie van de Afdeling Vreemdelingenzaken en zou uit de eerste zin van haar brief opgemaakt kunnen worden dat zij deze slechts ter kennisneming aan de afdeling heeft toegezonden om te voldoen aan het kenbaarheidsvereiste. Voor wat betreft dat onderdeel acht ik haar klacht dan ook gegrond. (...) Concluderend stel ik mij op het standpunt dat ik de klacht van mevrouw S. ongegrond acht aangezien uit de aard en de inhoud van de brieven d.d. 18 april 1996 en 4 oktober 1996 geenszins blijkt van discriminerende en minachtende uitlatingen of toonzetting ten opzichte van vreemdelingen. Het onderdeel van de klacht inhoudende dat niet gereageerd is op haar schrijven van 15 november 1996 acht ik gelet op het bovenstaande gegrond."

2. Als bijlage bij de brief van 6 juni 1997 van de korpschef was gevoegd de brief van het Hoofd van de afdeling Vreemdelingenzaken aan verzoekster van 15 april 1997. Hierin werd verzoekster allereerst uitdrukkelijk de mogelijkheid geboden te reageren. Voorts werd uiteengezet waarom tot vervanging van tot 1 januari 1997 gebruikte verblijfsdocumenten was besloten. In de brief werd verder onder meer het volgende gesteld:

"1 De redactie van de brief:

u heeft aangegeven dat u de redactie van de brief discriminerend vindt. U noemt daarbij met name het woord 'melden'. Deze term is in diverse artikelen in de vreemdelingenwetgeving opgenomen en heeft in onze optiek verder geen negatieve lading en is door onze dienst ook niet negatief bedoeld. u geeft aan dat u het in de brief genoemde tijdstip van de afspraak in combinatie met het woord 'melden' ervaart als een bevel. Gezien het aantal personen die moesten worden uitgenodigd werd er voor iedere persoon een precieze tijd ingevuld om lange wachttijden te voorkomen en de conversie zo doelmatig mogelijk te laten verlopen. Het tijdstip had derhalve alleen een dienstverlenend doel. Voorts geeft u aan dat onze brief begint met een nummer in plaats van een aanhef zoals 'geachte mevrouw'. Dit is in onze zienswijze niet juist. De brief bevat in het geheel geen aanhef en er is volstaan met de vermelding van uw naam en adres. Het door u bedoelde nummer '12765' is een intern administratienummer wat verder niet bedoeld is als aanhef van een brief en het nummer is ook niet geplaatst op die plek die normaal voor een aanhef is bedoeld. U haalt aan dat het van minachting getuigt als er in brieven van de overheid grammaticale fouten staan. Daarbij refereert u aan het woord 'enorme' wat gezien de opbouw van de in de uitnodiging weergegeven zin inderdaad 'enorm' had moeten zijn. Hoewel wij altijd streven naar een juist taalgebruik, vinden wij een fout in de grammatica niet automatisch een vorm van minachting en kunnen de kritiek op dat punt ook niet ondersteunen. Met betrekking tot de overige punten van kritiek op de redactie kan

samenvattend het volgende worden vermeld. Juist om problemen te voorkomen met betrekking tot de kennis van de Nederlandse taal is gekozen voor korte zakelijke berichtgeving waarin vooral duidelijk is aangegeven wat van betrokkenen wordt verwacht. Mede in verband met de vele nationaliteiten en de vele verschillende talen was het onmogelijk iedereen daarbij op maat te bedienen. Dit doet natuurlijk niets af aan de normaal gebruikelijke fatsoensnormen, maar deze zijn in onze ogen voldoende betracht. (...) 5 Het niet reageren van het politiekorps op de klacht dd 15111996:

Door de ombudsman is te kennen gegeven dat u zich heeft beklaagd dat het politiekorps BrabantNoord niets van zich heeft laten horen naar aanleiding van uw brief dd 15111996. Bedoelde brief begint met de zin 'voordat ik mijn klacht bij de Nationale ombudsman indien moet ik u van mijn grief in kennis stellen'. De betrokken medewerker die de brief ontving heeft daaruit de conclusie getrokken dat de klacht bij de ombudsman reeds een voldongen feit betrof waarvan u niet af te brengen was. Derhalve heeft hij inhoudelijk geen reactie gegeven en

afgewacht tot nader bericht was ontvangen. Deze handelwijze wordt door ons achteraf niet als juist beoordeeld. Het ware beter geweest direct op dit schrijven te reageren ook al werd daar door u niet uitdrukkelijk om gevraagd. Zij tot slot vermeld dat door onze dienst ruim 8000 brieven zijn verzonden waarbij verder geen enkele klacht werd ontvangen. Ook uit de gesprekken met de vreemdelingen die wel zijn verschenen is nimmer gebleken van enig ongenoegen met betrekking tot de uitnodigingsbrief. (...) Verder dient nog te worden vermeld dat u omstreeks 18 april 1996 de eerste brief heeft ontvangen waarover u kennelijk al zeer verbolgen was. U heeft op dat moment geen reactie gegeven naar de vreemdelingendienst. Omstreeks 4 oktober 1996 heeft u de tweede uitnodiging ontvangen en pas op 15 november 1996 wordt door u voor het eerst kennis gegeven van uw ongenoegen. Hierdoor is het voor onze dienst ook feitelijk onmogelijk geweest om in een vroegtijdig stadium te reageren, hetgeen wij betreuren."

. Reactie van verzoekster In reactie op het door de beheerder van het regionaal politiekorps BrabantNoord gestelde, deelde verzoekster bij brief van 10 augustus 1997 onder meer het volgende mee:

"De 'betrokken medewerker' heeft niets juist gehandeld door niet op mijn brief te reageren. Is dat alles?! Dan blijft mijn irritatie bestaan. Het gaat niet om de discussie van wel of geen nieuw document, maar om de manier waarop. En als de 'gebruikelijke fatsoensnormen' voldoende betracht' zijn dan is het blijkbaar slecht gesteld met deze normen. De 'brieven' van 18.4.96 en 4.10.96 kun je toch ook zeker niet een 'korte zakelijke berichtgeving' met het accent op duidelijkheid noemen. In de brief van 15 april jl. probeert men de bekritiseerde redactie van de twee brieven achteraf goed te praten, maar dat verandert de tekst niet. Ook al denkt men in termen van de 'vreemdelingenwetgeving' dan nog is het gebruik van dergelijke termen naar de klant toe niet te rechtvaardigen en zijn de 'dienstverlenende doelen' tussen de commando's door mij niet te herkennen. Bovendien zou juist een 'korte zakelijke berichtgeving' grammaticaal in orde moeten zijn. Ik ben erg teleurgesteld door een dergelijk 'verweer'. Het praat recht wat krom is en probeert mij te

intimideren door b.v. het overdreven gebruik van 'vaktaal', door het verwijzen naar niet te bewijzen en bovendien voor ons onderwerp niet relevante opmerkingen van vreemdelingen die wel verschenen zijn tot aan verwijten over het tijdstip van mijn klacht toe.

Het gevaar zie ik juist in deze sluimerende discriminatie, de toon, die duidelijke minachting laat voelen en tegelijk of achteraf beweert dat er helemaal niets aan de hand is. Ik moet u eerlijk zeggen dat ik van deze werkwijze van de vreemdelingenpolitie en de daar achter te herkennen instelling tegenover de 'vreemdeling' (...) behoorlijk geschrokken ben."

. Nadere reactie van de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord Een medewerker van de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord gaf op 5september 1997 namens de korpsbeheerder aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch te kennen dat de korpsbeheerder geen behoefte had te reageren op verzoeksters brief van 10augustus 1997.

## Beoordeling

### I. . Ten aanzien van de brieven van 18 april en 4 oktober 1996

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het regionale politiekorps BrabantNoord haar op 18april 1996 en 4oktober 1996 een brief heeft gestuurd die door opbouw en inhoud discriminerend en minachtend is ten opzichte van vreemdelingen. In dit verband heeft verzoekster aangegeven dat de brieven:

zijn voorzien van een nummer in plaats van een correcte aanhef; niet zijn ondertekend; bevelen en commando's bevatten, terwijl zij kennelijk als uitnodiging zijn bedoeld.

2. In reactie op de klacht deelde de beheerder van het regionale politiekorps BrabantNoord mee dat zijn korps in 1996 was betrokken bij een door het Ministerie van Justitie opgezette grootschalige actie ter vervanging van in het verleden uitgereikte verblijfsdocumenten.

Omdat in een tamelijk korte periode ongeveer 8.000 bezitters van een verblijfsdocument moesten worden uitgenodigd voor een bezoek aan het politiebureau, was gekozen voor een standaardbrief. In verband met de grootschaligheid van dit project was deze standaardbrief niet voorzien van aanhef en ondertekening. Verder deelde de korpsbeheerder mee dat het op de brief vermelde nummer uitsluitend voor intern administratief gebruik was bedoeld. Het was niet de bedoeling geweest de aangeschrevene ook als een nummer aan te spreken. Voorts gaf de korpsbeheerder te kennen dat bij het opstellen van de tekst voor een korte en duidelijke stijl was gekozen, omdat men te maken had met een doelgroep bestaande uit veel verschillende nationaliteiten, waarbij de dikwijls gebrekkige kennis van de Nederlandse taal niet uit het oog moest worden verloren.



Voorts werd door de korpsbeheerder gesteld dat de brieven geen commando's en bevelen bevatten, maar wel degelijk uitsluitend als uitnodiging konden worden gezien. De aangeschrevene werd slechts uitgenodigd zich te melden, maar de betrokkene mocht zelf bepalen of ook gebruik zou worden gemaakt van deze uitnodiging.

### 3. Brieven voorzien van nummer in plaats van een aanhef

3.1. De korpsbeheerder heeft onder meer meegedeeld dat het op de brief van 18 april 1996 vermelde nummer slechts voor intern gebruik was bedoeld.

3.2. Dat een overheidsinstantie uit administratieve overwegingen een kenmerk vermeldt op te verzenden brieven, is niet ongebruikelijk. Er zal in zo'n geval echter voor moeten worden gewaakt dat de manier van vermelding van zo'n kenmerk bij de betrokkene de indruk kan wekken dat hij of zij door deze overheidsinstantie slechts als nummer wordt beschouwd.

De brief van 18 april 1996 was aan de uiterste rechterzijde voorzien van een handgeschreven kenmerk. Dit kenmerk bevond zich niet op de plaats waarop gewoonlijk de aanhef van een brief wordt geplaatst. Op de brief van 4 oktober 1996 is geen kenmerk vermeld. Gelet hierop kan verzoekster niet worden gevolgd in haar stelling voorzover zij meent dat het regionale politiekorps BrabantNoord, met de brieven van 18 april en 4 oktober 1996, haar als een nummer heeft beschouwd. Echter, ook al kan het plaatsen van een kenmerk op één van de twee brieven niet worden gezien als een vorm van aanhef, niet valt in te zien waarom de door de regiopolitie BrabantNoord opgestelde standaardbrieven niet zijn voorzien van een aanhef, als bijvoorbeeld "Geachte heer/mevrouw". Dat was zonder enig bezwaar mogelijk geweest. Ook al gaat het om een standaardbrief, het achterwege laten van enige aanhef was in dit geval niet juist. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### 4. Nietondertekende brieven

4.1. Van een overheidsinstantie mag in beginsel worden verwacht dat zij uitgaande correspondentie voorziet van de naam, de functie en de handtekening van degene die de aan de orde zijnde kwestie afdoet, of onder wiens verantwoordelijkheid dit gebeurt. Wat betreft de naam en, in het bijzonder, de ondertekening kan dit uitgangspunt om doelmatigheidsredenen uitzondering lijden in het geval van standaardbrieven die automatisch worden aangemaakt en in grote aantallen worden verzonden. In zo'n geval zou het overigens passend zijn wanneer in het stuk zou worden aangegeven waarom het niet van een naam is voorzien, dan wel waarom het niet is ondertekend (zie **ACHTERGROND**, onder 1.).

4.2. De aan verzoekster gezonden brieven zijn standaardbrieven. Gelet daarop kan verzoekster niet worden gevolgd in haar kritiek dat de brieven niet zijn ondertekend. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk. 4.3 Overigens valt niet in te zien waarom de brieven niet zijn voorzien van een in het normale verkeer gebruikelijke afsluiting als "Met vriendelijke groet", of "Hoogachtend". Dat was zonder enig bezwaar mogelijk geweest. Verder valt niet in te zien waarom niet ook de brief van 18 april 1996 bij de afsluiting is voorzien van een naam en functie, zoals dat wel is gebeurd bij de brief van 4 oktober 1996.

5. Uitnodigingsbrieven met bevelen en commando's In de bewuste brieven is gebruik gemaakt van de termen "uitnodiging" en "uitnodigen". Verder bevatten de brieven een verzoek om medewerking. De eerste brief bevat bovendien een duidelijke uitleg over de aanleiding van het verzoek. Verder zijn zij zakelijk van aard, en bevatten zij een aantal aandachtspunten. De korpsbeheerder kan worden gevolgd in de uitleg die hij op dit punt heeft gegeven. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

6. Discriminatie In de brieven van 18 april en 4 oktober 1996 is geen sprake van het opzettelijk doen van beledigende uitlatingen over een groep mensen vanwege hun sekse, ras, godsdienst of levensovertuiging. Voor zover verzoekster klaagt over discriminatie, mist haar klacht op dit punt feitelijke grondslag (zie **ACHTERGROND**, onder 2.). De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk. **II. Ten aanzien van het uitblijven van een reactie op verzoeksters brief van 15 november 1996**

1. Verzoekster heeft er voorts over geklaagd dat het regionale politiekorps BrabantNoord tot het moment dat zij zich op 15 januari 1997 tot de Nationale ombudsman wendde, niet had gereageerd op haar brief van 15 november 1996.

2. De korpsbeheerder heeft laten weten het te betreuren dat het korps niet heeft gereageerd op verzoeksters brief van 15 november 1996. Hij acht verzoeksters klacht op dit punt gegrond. De Nationale ombudsman sluit zich daar bij aan. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van het regionale politiekorps BrabantNoord, die worden aangemerkt als gedragingen van de beheerder van dit korps (de burgemeester van 'sHertogenbosch), is gegrond ten aanzien van het ontbreken van een aanhef in de brieven van 18 april en 4 oktober 1996 en het niet beantwoorden van verzoeksters brief van 15 november 1996, en voor het overige niet gegrond.