



# Rapport

**Datum: 29 mei 1998**

**Rapportnummer: 1998/198**

## **Klacht**

Op 23 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker die op 19 april 1997 is gebeten door een pitbull en hiervan op die datum aangifte heeft gedaan, klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond hem op 19 april 1997 en op 7 mei 1997 onheus hebben bejegend.

## **Onderzoek**

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

Een betrokken ambtenaar werd telefonisch gehoord.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen 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.

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. De betrokken ambtenaar gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

De feiten

Op 19 april 1997 werd verzoeker in het Museumpark te Rotterdam gebeten door een loslopende pitbull. Verzoeker deed hiervan nog dezelfde dag aangifte bij het regionale

politiekorps Rotterdam-Rijnmond.

#### B. Het standpunt van verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.
2. Verzoeker verwees in zijn verzoekschrift naar zijn brief van 8 mei 1997, waarmee hij een klacht indiende bij het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond over de wijze waarop hij op 19 april 1997 en op 7 mei 1997 was bejegend.

Verzoeker schreef in deze brief onder meer het volgende:

"Aanvankelijk was de verbalisant agent Do. (op 19 april 1997; N.o.) beleefd en voorkomend tegenover mij. Echter toen ik mijn personalia opgaf en hij dit op het computerscherm overnam voor opmaking van het proces verbaal, begon hij mij ongevraagd te tutoyeren. Ik vermoedde dat dit te maken had met mijn veroordeling in 1995 (...)

Aangezien ik op dat moment afhankelijk van hem was (ik had bij mijn binnenkomst op het bureau al een scene gemaakt), hanteerde ik het gezegde: 'Diplomatatie is de kunst om brave hond te zeggen totdat je een stok vind' (...)

Het toppunt van onbeschoftheid (...) volgde op de avond van 7 mei l.l. Toen ik telefoneerde naar bureau Witte de Withstraat, waarheen het proces verbaal was gebracht, en ik op de achtergrond, nadat iemand mij (tutoyerend) te woord had gestaan, hoorde zeggen: 'o, daar is die dame aan de telefoon', waarop een ander zei: 'de rat'. (...) Ik maakte (...) kernachtig gewag over het getutoyeer en deze laffe uitlatingen, maar het laatste werd ontkend en hij begon gelijk te 'meneeren'"

3. Voorts deelde verzoeker in zijn verzoekschrift onder meer het volgende mee:

"Ik (...) ben 51 jaar en heb 23 vechtpartijen achter de rug (...) Gezien het feit, dat ik bij één van de (...) vechtpartijen een oogbeschadiging en trauma heb opgelopen, welke nu pas vrijwel zijn genezen (...) dreigde ik nu bij mijn aangifte dan ook dat ik een koudbeitel (een koudbeitel is een beitel waarmee op koud ijzer wordt gewerkt; N.o.) van 50 cm lengte bezit en die hanteer bij een eventuele volgende beet of confrontatie met deze lieden wanneer zij weer tegen mij alleen provoceren."

#### C. Het standpunt van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

1. Op 5 november 1997 reageerde de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond op de klacht. De korpsbeheerder verwees in zijn reactie naar het bijgevoegde rapport met bijlagen van de chef van het district Rotterdam-Centrum van 29 oktober 1997. De korpsbeheerder deelde mee dat hij zich kon vinden in het oordeel van de

districtschef.

2. De districtschef verwees in zijn rapport van 29 oktober 1997 naar zijn brief van 29 augustus 1997, waarin verzoeker was meegedeeld dat zijn klacht van 8 mei 1997 ongegrond was. In de brief van 29 augustus 1997 staat voorts onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van uw klacht werd een onderzoek ingesteld.

Wanneer uw gegevens worden ingevoerd bij uw aangifte in het computersysteem, worden uw antecedenten uit het verleden niet zichtbaar. Deze antecedenten staan in een afzonderlijk Systeem, uw naam kwam voor het tijdstip dat u aangifte deed, niet in dit computersysteem voor.

Verder heeft de betrokken functionaris uitgebreid met u gesproken en zelfs een fotoconfrontatie uitgevoerd, teneinde stappen tegen de dader te kunnen ondernemen.

U bent daarbij beleefd en vriendelijk te woord gestaan.

Uw conclusie dat de betrokken politiefunctaris op basis van eerdere veroordelingen u aanspreekt is derhalve onterecht."

3. Op 13 oktober 1997 deelde een medewerker van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, namens de korpsbeheerder, aan een medewerkster van het bureau Nationale ombudsman mee, dat onderzoek niet had geleid tot het bekend worden van de politie-ambtenaar die verzoeker op de avond van 7 mei 1997 telefonisch te woord zou hebben gestaan. De dienstdoende ambtenaren konden zich een telefonisch contact met verzoeker niet herinneren, aldus de medewerker.

D. De verklaring van betrokken ambtenaar Do.

Op 6 oktober 1997 verklaarde betrokken ambtenaar Do. telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"Ik herinner mij dat verzoeker op 19 april 1997 aangifte heeft gedaan van een beet van een pitbull.

Verzoeker kwam laat in de avond aan het politiebureau. Het was in elk geval na 22.00 uur, omdat ik nachtdienst had en deze dienst om 22.00 uur was begonnen. Verzoeker ging erg tekeer. In eerste instantie hebben één of twee van mijn collega's geprobeerd verzoeker te woord te staan. (...) Ik nam geen deel aan dat gesprek met verzoeker, maar ik kon het wel horen. Verzoeker schreeuwde dat hij door een pitbull was gebeten en dat hij zijn eigen problemen wel zou oplossen, omdat de politie toch nooit iets deed. Hij schreeuwde dat hij een koudbeitel had van wel 50 centimeter, en dat hij die wel wist te gebruiken, of woorden

van gelijke strekking. Hij schold ook mijn collega's uit. Ik hoorde dat mijn collega's trachtten verzoeker te kalmeren om een gesprek met hem

te kunnen voeren en te kunnen achterhalen wat er was gebeurd. Dat lukte niet. Er viel niet met verzoeker te praten. Verzoeker ging zodanig te keer dat ik hoorde dat mijn collega's overwogen om hem naar buiten te sturen. Verzoekers houding was namelijk zodanig opvliegend dat mijn collega's daar niet van gediend waren. Natuurlijk is het niet leuk dat verzoeker door een hond was gebeten, maar om hem te helpen en aangifte te kunnen opnemen moest hij wel aanspreekbaar zijn, en dat was aanvankelijk beslist niet het geval.

Ik nam vervolgens het gesprek met verzoeker over. Ik probeerde hem te kalmeren, omdat ik een aangifte van hem wilde opnemen. Wilde ik in staat zijn om hem te helpen, dan moest ik een redelijk gesprek met hem kunnen voeren. Voor de aangifte was het nodig dat verzoeker mij details verschafte over wat er was gebeurd. Iedere keer dat ik hem vragen stelde over wat er was gebeurd, laaide zijn drift echter weer op. Hij stond dan op en begon weer te schreeuwen. Het lukte om zijn aangifte op te nemen. Verzoeker gaf een signalement op van de verdachte, dat nauw aansloot bij een verdachte die wij op het oog hadden. (...) Naar aanleiding van het door verzoeker opgegeven signalement liet ik hem een aantal foto's zien. Tussen die foto's zat de foto van de verdachte die wij op het oog hadden. Verzoeker herkende deze verdachte als de man met de pitbull. Deze verdachte is vervolgd. De hond is in beslag genomen en afgemaakt.

Het kan zijn dat ik verzoeker in de loop van het gesprek heb getutoyeerd. Ik neem aan dat ik dat heb gedaan als verzoeker dat zegt. (...) Ik heb (...) veel moeite moeten doen om verzoeker te kalmeren, omdat hij erg driftig opvloog wanneer ik hem vragen stelde. Ik wilde zijn aangifte zo goed en gedetailleerd mogelijk op papier te zetten. Daartoe heb ik geprobeerd om een goede verstandhouding met hem te krijgen. Ik heb meer dan een uur met hem gesproken, terwijl ik de aangifte opnam. De situatie dat ik hem heb getutoyeerd zal tijdens het gesprek zijn ontstaan toen wij iets makkelijker met elkaar konden praten. Dat wil niet zeggen dat de verstandhouding toen goed was, maar in elk geval voldoende om een gedetailleerde aangifte te kunnen opnemen. (...) Verzoeker heeft er niets van laten merken dat hij het niet prettig vond dat hij werd getutoyeerd.

Het is niet waar dat ik verzoeker, zoals hij stelt, heb getutoyeerd naar aanleiding van het feit dat hij is veroordeeld. (...) Ik heb de computer opgestart om een aangifte van hem op te nemen. Bij het opnemen van de aangifte heb ik eerst in de computer ingelogd om een aantal zaken zoals de datum en het tijdstip en het feit op te nemen en om de personenkaart van de aangever in te vullen. Daarvoor heb ik verzoekers voornaam gevraagd. Die gegevens heb ik gekoppeld aan de aangifte. Ik heb niet in de

computer gekeken naar verzoekers strafrechtelijk verleden. Dat staat overigens in een ander computersysteem en daar werkte ik niet in toen ik de aangifte opnam. Ik had daar ook geen enkele reden voor.(...)

Ik ben absoluut niet denigrerend of arrogant geweest. Daar had ik ook geen enkele reden voor. Ik had die avond juist het gevoel dat ik zijn aangifte goed had opgenomen en dat het gesprek tot tevredenheid van ons beiden was verlopen. (...) Ik had het gevoel dat verzoeker met een tevreden gevoel naar huis ging. Naar mijn idee had ik het gesprek niet beter kunnen voeren. Ik vind het jammer dat verzoeker dat anders heeft ervaren en dat ik bij hem denigrerend ben overgekomen. Ik vind het ook jammer dat hij dat toen niet meteen heeft laten merken. Ik vind het eigenlijk niet terecht dat hij nu op deze manier een klacht over mij heeft ingediend, na alle moeite die ik voor hem heb gedaan."

#### E. Reactie van verzoeker

Verzoeker deelde in zijn reactie van 24 november 1997 op de informatie die de korpsbeheerder en de betrokken ambtenaar hadden verstrekt, onder meer het volgende mee:

"waarom ik niet heb laten merken, dat ik het niet prettig vond dat de betrokken ambtenaar mij tutoyeerde. (...) Aangezien ik op dat moment afhankelijk van hem was (...). Ik deed dit (...) om te voorkomen (diplomatie dus) dat het proces verbaal dan misschien in de spreekwoordelijke onderste lade van het bureau terecht zou komen (...)

Voorts bleek mij (...) dat (...) onderzoek niet heeft geleid tot het bekend worden van de politieambtenaar die mij telefonisch te woord heeft gestaan. Dan stemt mijn kwalificatie van de opnemer en zijn collega's op de achtergrond precies overeen met hetgeen ik in mijn brief vermeldde: lafaards ! (...) het gegeven is uiteraard op het dienstrooster te achterhalen."

#### F. Nadere informatie van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond

Op 11 december 1997 deelde een medewerker van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, namens de korpsbeheerder, aan een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman mee, dat uit het dienstrooster niet kon worden achterhaald met wie verzoeker op de avond van 7 mei 1997 zou hebben getelefoneerd. Deze medewerker deelde verder mee dat uit het dienstrooster alleen bleek welke ambtenaren, in totaal tweeënveertig, die avond dienst hadden op het betreffende politiebureau aan de Witte de Withstraat te Rotterdam.

## Beoordeling

#### A. Ten aanzien van de bejegening op 19 april 1997

1. Verzoeker is op 19 april 1997 gebeten door een pitbull en heeft hiervan op dezelfde dag aangifte gedaan. Hij klaagt er in de eerste plaats over dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond hem bij het opnemen van de aangifte onheus heeft

bejegend. Verzoeker klaagt er met name over dat deze ambtenaar hem heeft getutoyeerd.

2.1. In het maatschappelijk verkeer gelden bepaalde beleefdheidsnormen. In zijn externe contacten behoort een ambtenaar deze normen in acht te nemen, zoals hij, omgekeerd, mag verwachten dat degene met wie hij contact heeft datzelfde zal doen.

Als algemeen gebruikelijke beleefdheidsnorm geldt in elk geval dat volwassen personen in een zakelijk contact elkaar in beginsel niet tutoyeren, tenzij zij elkaar (goed) kennen, of het tutoyeren door de één, in de gegeven situatie, gebeurt met de kennelijke instemming van de ander. Bij het naleven van die norm in de praktijk kunnen verschillende factoren een rol spelen, zoals de leeftijd van elk van de betrokken partijen en een eventueel leeftijdsverschil tussen hen, en de vraag of sprake is van een eerste contact of van een herhaalde ontmoeting.

Wanneer tussen volwassen personen wel wordt getutoyeerd, veronderstelt de beleefdheid dat dit tutoyeren, ongeacht wie daartoe het initiatief nam, in beginsel gebeurt op basis van wederkerigheid. Daardoor wordt elk risico voorkomen dat het tutoyeren, ook al zou dat onbedoeld zijn, in het contact een element brengt van ongelijkwaardigheid. Door zijn informaliteit zal tutoyeren op zichzelf afstandverkleinend kunnen werken. Wanneer echter wordt getutoyeerd op basis van eenzijdigheid, zal dit door de ander kunnen worden ervaren als afstandvergroterend.

Overigens kan zich ook de omgekeerde situatie voordoen, waarin het gebruik van de aanspreekvorm 'u' door de aldus aangesproken persoon wordt ervaren als een poging afstand te scheppen of te vergroten, of waarin die aanspreekvorm anderszins als niet passend wordt ervaren. Een en ander zal echter steeds moeten worden beoordeeld in de context van het specifieke contact.

2.2. Het voorgaande heeft bijzondere betekenis voor situaties waarin sprake is van contact tussen personen die zich ten opzichte van elkaar niet in een gelijke positie bevinden, dan wel van een contact dat niet (geheel) berust op vrijwilligheid van weerskanten.

Een dergelijke situatie kan zich zeker ook voordoen bij de uitoefening van de politietaak, bijvoorbeeld wanneer een politieambtenaar te maken heeft met een verdachte, een slachtoffer of een persoon

die aangifte wil doen. Veelal zal dan ook sprake zijn van een zekere mate van afhankelijkheid van de betrokkene ten opzichte van de politie.

In die omstandigheid zal de politieambtenaar ervoor moeten waken dat hij de hiervoor bedoelde ongelijkheid en afhankelijkheid accentueert of versterkt. Een desbetreffend risico kan zich voordoen wanneer hij de ander tutoyeert zonder diens kennelijke instemming, terwijl die ander zich niet vrij voelt om daar tegen in te gaan, of om op zijn beurt eveneens te tutoyeren. Daarom zal de politieambtenaar er goed aan doen om, zekerheidshalve, niet

te gauw aan te nemen dat de ander wel zal instemmen met het tutoyeren, en om op dit punt terughoudendheid te betrachten. Informele omgangsvormen binnen de politieorganisatie behoren niet als vanzelf te worden gevolgd in externe contacten. Dit betekent dat de betrokken politieambtenaar er goed aan doet om niet te gauw of te gemakkelijk aan te nemen dat de aanspreekvorm 'u' door de zo aangesproken persoon zal worden ervaren als ongepast, om vervolgens daarin een rechtvaardiging te zien om betrokkene te tutoyeren.

Voorzover een politieambtenaar de ander op zijn gemak wil stellen, en een goede atmosfeer wil bevorderen voor het contact, zal hij zich ervan bewust moeten zijn dat een dergelijk - op zichzelf positief te waarderen - streven niet direct verlangt dat hij ertoe overgaat die ander te tutoyeren.

3. De betrokken ambtenaar Do. heeft naar voren gebracht dat verzoeker na binnenkomst op het politiebureau erg "tekeer was gegaan" en aanvankelijk een aantal politieambtenaren had uitgescholden. Do. had veel moeite gedaan om verzoeker te kalmeren om de aangifte te kunnen opnemen. Bij het opnemen van de aangifte had verzoeker zich nog steeds opvliegend en driftig gedragen. Do. had meer dan een uur met verzoeker gesproken en had getracht een goede verstandhouding met verzoeker te krijgen.

Volgens Do. was het mogelijk dat hij verzoeker in de loop van het gesprek had getutoyeerd. Do. verkeerde in de veronderstelling dat het gesprek tot tevredenheid van beiden was verlopen.

Verzoeker heeft laten weten dat hij bij binnenkomst op het politiebureau een scène had gemaakt, waarbij hij had gedreigd bij een volgende confrontatie met de daders een koudbeitel te hanteren.

4. Op grond van het voorgaande is het aannemelijk dat verzoeker zich agressief heeft gedragen en moeilijk aanspreekbaar was, en dat Do. moeite heeft gedaan om verzoeker te kalmeren en op z'n gemak te stellen. Daarbij heeft hij verzoeker getutoyeerd.

De Nationale ombudsman acht het zeer wel mogelijk dat Do. is overgegaan tot het tutoyeren van verzoeker vanuit de bedoeling om mede daardoor de verstandhouding met hem te bevorderen, in het belang van het opnemen van de aangifte. Niettemin voert hetgeen hiervoor

onder 2. is overwogen tot het oordeel dat Do. ervan had moeten afzien om verzoeker, destijds 51 jaar oud, te tutoyeren, nu is gebleken dat verzoeker daar niet op enig moment duidelijk toestemming voor heeft gegeven. Het feit dat verzoeker zich, kennelijk, niet tegen het tutoyeren heeft verzet, doet aan het voorgaande niet af.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.



5. Ten overvloede wordt opgemerkt dat verzoekers stelling dat de betrokken ambtenaar hem heeft getutoyeerd naar aanleiding van zijn strafrechtelijk verleden niet aannemelijk is geworden, gelet op hetgeen de betrokken ambtenaar en de betrokken districtschef daarover naar voren hebben gebracht, terwijl ook anderszins niet is gebleken van feiten of omstandigheden die verzoekers stelling onderbouwen.

#### B. Ten aanzien van de bejegening op 7 mei 1997

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat ambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond hem tijdens een telefoongesprek op 7 mei 1997 onheus hebben bejegend. Volgens verzoeker is hij bij dit telefoongesprek getutoyeerd en zou er op de achtergrond zijn gezegd: 'o, daar is die dame aan de telefoon', waarop een ander zou hebben gezegd: 'de rat'.

2. Op 13 oktober 1997 deelde een medewerker van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond mee dat onderzoek niet had geleid tot het bekend worden van de naam van de politieambtenaar die verzoeker op de avond van 7 mei 1997 telefonisch te woord zou hebben gestaan. De dienstdoende ambtenaren van het betreffende politiebureau aan de Witte de Withstraat te Rotterdam konden zich een telefonisch contact met verzoeker niet herinneren.

Daar naar gevraagd, deelde een andere medewerker van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond mee dat ook uit het dienstrooster niet kon worden achterhaald met wie verzoeker op de avond van 7 mei 1997 zou hebben getelefoneerd. Uit het dienstrooster bleek alleen welke ambtenaren, in totaal tweeënveertig, die avond dienst hadden gehad.

3. Het voorgaande betekent dat de feiten op dit punt niet kunnen worden vastgesteld. Daarmee kan op dit klachtonderdeel geen oordeel worden gegeven.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, die wordt aangemerkt als een gedraging

van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), is gegrond wat betreft de bejegening op 19 april 1997, terwijl over de klacht met betrekking tot de bejegening op 7 mei 1997 geen oordeel wordt gegeven.

10

97.04289\*