



Rapport

Datum: 27 juli 1998

Rapportnummer: 1998/301

Klacht

Op 14 mei 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden te Zoetermeer. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van 's-Gravenhage), werd een onderzoek ingesteld. Nadat verzoekster op 17 december 1997 een deel van haar klacht ten aanzien van de genoemde gedraging had ingetrokken, werd de klacht op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt over het optreden van met naam genoemde ambtenaren van het regionale politiekorps Haaglanden te Zoetermeer. Zij klaagt erover dat: een politieambtenaar haar heeft uitgelachen toen zij op 21 november 1996 een klacht indiende over het feit dat hij en een collega haar zoon een administratieve sanctie hadden opgelegd wegens het rijden met een bromfiets met draaiende motor op een fietspad, ondanks het feit dat verzoekster stelde getuige te zijn geweest van het feit dat de motor niet draaide; een politieambtenaar haar niet te woord heeft willen staan inzake haar klacht en de hoorn op de haak heeft gegooid.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd een betrokken ambtenaar gehoord. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster, de korpsbeheerder en een van de betrokken ambtenaren deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

. De feiten 1. Op 21 november 1996 legden politieambtenaar Vr. en een collega van hem een administratieve sanctie op aan de zoon van verzoekster wegens een verkeersovertreding.

2. Dezelfde dag bezocht verzoekster het politiebureau te Zoetermeer. Zij klaagde daar bij politieambtenaar Vr. over de administratieve sanctie die haar zoon had opgelegd gekregen. 3. Tijdens het gesprek met Vr. was verzoekster vrij emotioneel en kaartte zij aan dat hij haar uitlachte. Daarop gaf verbalisant Vr. verzoekster aan dat hij haar in het geheel niet uitlachte, hetgeen door verzoekster niet werd aangenomen.

4. Op 19 februari 1997 vond een gesprek plaats tussen inspecteur O. en verzoekster, waarbij verzoekster haar klacht toelichtte.

5. Verzoeksters zoon stelde beroep in bij de officier van justitie tegen de oplegging van de opgelegde administratieve sanctie. Verzoeksters zoon stelde vervolgens tegen de beslissing van de officier van justitie beroep in bij het kantongerecht. Ter terechtzitting van het kantongerecht te Delft legde politieambtenaar Vr. onder ede een verklaring af over de door hem geconstateerde verkeersovertreding.

. Het standpunt van verzoekster Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder **KLACHT**.

. Het standpunt van de korpsbeheerder

1. In zijn brief van 11 september 1997 deelde de korpsbeheerder mee dat hij zich kon vinden in de inhoud van de rapportage van 1 september 1997 van de chef van het onderdeel Zoetermeer. De korpsbeheerder voegde deze rapportage bij zijn brief.

2. In de rapportage van 1 september 1997 deelde de chef van het onderdeel Zoetermeer onder meer het volgende mee:

"Bij beëindiging van het gesprek (op 19 februari 1997 met de inspecteur O.; N.o.) gaf klaagster aan tevreden te zijn met de behandeling van de klacht, waarbij zij nogmaals aandacht vroeg voor de klantvriendelijkheid bij de betreffende medewerkers. Klaagster stelde toen geen prijs meer op een nader gesprek met betrokken verbalisanten en gaf te kennen de klacht als afgedaan te beschouwen. (...) mij (is; No.) niet (...) gebleken, dat de verbalisant Vr. op incorrecte wijze betrokkenen te woord heeft gestaan. Het element "uitlachen" is zelfs onderdeel van het gesprek aan het bureau geweest, waarbij de verbalisant klaagster heeft aangegeven dat

hij haar in het geheel niet uitlachte, hetgeen door haar niet werd aangenomen. Uit onderzoek is helaas niet komen vast te staan wie van de drie medewerkers met de naam B. mogelijk mevrouw V. te woord heeft gestaan. Op grond van de staat van dienst van deze medewerkers lijkt het onwaarschijnlijk dat het omschreven contact zo is gevoerd. Overigens is bij de medewerkers toch nog aandacht gevraagd voor de klantvriendelijkheid. Op dit punt van de klacht onthoud ik mij van een mening."

. De reactie van verzoekster

1. In haar brief van 10 november 1997 deelde verzoekster als reactie op het standpunt van de korpsbeheerder het volgende mee:

"Het gaat om agent Vr. uit Zoetermeer, die mij niet alleen heeft uitgelachen, maar die wegliep, toen ik hem zei dat hij alleen een boete mag uitschrijven als hij iets zeker wist. Hij kwam nl. terug op het feit dat hij dacht dat mijn zoon met motor aanreed het gevoel had dat hij met motor aan reed. Mijn zoon stepte alleen maar het laatste stuk, ik was nl. getuige, hij

was eerst gaan lopen met de motor naast zich, contactsleutel was er al uit en in zijn zak. (...) ik ben helemaal niet tevreden met het resultaat en er is mij helemaal niet gevraagd of ik met betrokken verbalisant wil spreken. De klacht was niet afgedaan, omdat de inspecteur wilde wachten totdat ik bij de kantonrechter was geweest (en dat was afgelopen woensdag, toen ze zeiden dat ze met betrokken agent de heer Ve. (Vr.; N.o.) wilden gaan praten 14 januari)- (...) Dat ik geen prijs meer zou stellen op een gesprek klopt ook niet, het is mij helemaal niet gevraagd of ik daar prijs op zou stellen."

2. Op 25 november 1997 deelde verzoekster in aanvulling op haar schriftelijke reactie telefonisch aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman mee dat het tweede klachtonderdeel niet de heer Ba. betrof, maar de heer Ve.

. De reactie van de korpsbeheerder

1. Op 25 november 1997 deelde een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aan een medewerker van de korpsbeheerder mee dat volgens verzoekster het tweede klachtonderdeel betrekking had op een gedraging van de heer Ve. in plaats van de heer Ba. Nadat de medewerker van de korpsbeheerder dit vervolgens was nagegaan, deelde hij de medewerker van het Bureau Nationale ombudsman mee dat er geen heer Ve. werkzaam was (geweest) bij het regionale politiekorps te Zoetermeer, maar dat de heer B. de betrokken ambtenaar was.

2. Bij brief van 17 december 1997 verzocht de substituut ombudsman de korpsbeheerder opnieuw zijn reactie op het tweede klachtonderdeel, nu echter met betrekking tot de gedraging van B., te geven.

2.1. In zijn brief van 26 januari 1998 verwees de korpsbeheerder voor zijn reactie op het tweede klachtonderdeel naar de brief van 21 januari 1998 van de chef van het onderdeel Zoetermeer. Hij deelde mee zich bij de inhoud van deze brief aan te sluiten. In deze brief deelde deze chef mee dat de heer B. een verklaring had afgelegd en dat deze verklaring geen nieuwe feiten of gezichtspunten met betrekking tot het door verzoekster gestelde gaf. De verklaring van B., afgelegd op 7 januari 1998 en door de chef als rapportage bij zijn brief gevoegd, luidde als volgt:

"Ik kan mij niet herinneren dat ik een telefonisch onderhoud heb gehad met mevrouw V. over een bekeuring van haar zoon betreffende een overtreding met zijn bromfiets. In de eerste brief (noot rapporteur: brief d.d. 22 november 1996) werd mijn naam genoemd. In der tijd heb ik getracht iets van het voorval te herinneren. Ik heb gedurende een ruime periode enkele telefoontjes gehad over dergelijke bekeuringsituaties. Een combinatie van zo'n soort telefonisch gesprek met mevrouw V., staat mij niet bij. Dat ik een gesprek afbreek door de hoorn op de haak te gooien lijkt mij sterk. De inhoud en de duur van een telefonisch gesprek is niet maatgevend voor mij om een gesprek af te breken. De beller moet uitleg en antwoord krijgen op de vraag die hij/zij stelt. Ik breek een gesprek hoogstens af als het een dronken persoon betreft, die reeds herhaalde malen aan de lijn is gekomen zonder een zinvolle melding te hebben. Ik kan mij dit specifieke geval niet herinneren en ik breek telefonische gesprekken niet af door de hoorn op de haak te

gooien."

. De verklaring van de betrokken ambtenaar Vr. De betrokken ambtenaar Vr. verklaarde op 5 februari 1998 telefonisch tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman het volgende:

"Ik kan mij goed herinneren dat mevrouw V., met wie ik nooit eerder contact had gehad, op 21 november 1996 op het politiebureau is geweest en met mij heeft gesproken. Zij wilde dat ik de administratieve sanctie die ik die dag met een collega aan haar zoon had opgelegd, zou intrekken. Ik heb haar er toen op gewezen dat ik dat niet ging doen, mede omdat ik dat evenmin had gedaan bij iemand die juist voor haar bezoek bij mij aan het politiebureau was geweest met een vergelijkbaar verzoek. Ik heb haar

gezegd dat het anders niet consequent zou zijn geweest. Daarnaast stond ik uiteraard, los van het vorige, achter mijn beslissing om een boete te geven. Tevens heb ik haar uitgelegd dat zij een bezwaarschrift tegen de beslissing de sanctie op te leggen, kon indienen. Ik heb haar erop gewezen dat het een en ander ook op de achterkant van de acceptgiro was te lezen. Zij was het er echter allemaal niet mee eens en liet mij dat steeds blijken door erop te wijzen dat de boete niet terecht was. Ik heb haar op allerlei manieren geprobeerd uit te leggen en te benadrukken dat ik niets voor haar kon doen en dat ze van de bezwaarschriftprocedure gebruik kon maken als ze het er niet mee eens was. Mevrouw V. was gedurende het gesprek vrij emotioneel en juist daarom bleef ik rustig. Ze zei tegen mij dat als ik de boete niet zou intrekken, het een verloren zaak voor haar zou zijn. Ik had het gevoel dat zij zich van mij afhankelijk voelde, maar dat hebben wel meer mensen in die situatie. Mogelijk heb ik wel geglimlacht. Dat doe ik vaker, zeker in deze situaties; juist om niet zo star over te komen. Ik had zeker niet de intentie haar uit te lachen. Kennelijk heeft zij mijn gelaatsuitdrukking echter als zodanig geïnterpreteerd. Tijdens het gesprek, ongeveer halverwege, kaarte zij al aan dat ik haar zat uit te lachen. Het gaat in zeker zin altijd zo; mensen raken geprikkeld als ze bemerken dat hun boete echt niet wordt ingetrokken. Een goed gesprek bleek niet meer mogelijk en daarom heb ik er op een gegeven moment, na ongeveer een kwartier, een punt achter gezet door haar te zeggen dat de discussie nu afgelopen moest zijn, omdat we er toch niet meer uitkwamen. Ik heb haar vervolgens verzocht het bureau te verlaten, waarop zij is vertrokken."

. De nadere reactie van verzoekster In haar brief van 17 april 1998 deelde verzoekster naar aanleiding van de reactie van de korpsbeheerder en de verklaring van de betrokken ambtenaar Vr. het volgende mee:

"...over de laatste klacht: de naam was niet B., maar Ve., terwijl mij ook was gezegd dat het wel eens Ba. kon zijn. Zij wisten mij dat niet juist te zeggen, wat ik vreemd vond. Ik zweer dat deze agent de telefoon neerlei met een gesprek van mij naar hem, waar ik alles wou uitleggen, maar ik de kans niet kreeg. - wat betreft de klacht tegen de heer Vr., verbaas ik mij en boos ook, over bijgaande brief (zie hiervoor onder F.; N.o.), waarin agent Vr. zegt wat er is gebeurd. Hij had al gelogen over verschillende dingen en uit deze brief vond ik nog meer leugens: onderin de brief staat dat hij mij verzocht had het politiebureau te verlaten. Dit is een grove leugen. Dat heeft hij mij helemaal

niet verzocht. Hij is tijdens een gesprek gewoon weggelopen, waarna ik hem zelfs nog heb teruggeroepen en dat vertikte hij. Natuurlijk was ik emotioneel, omdat betrokken boete onterecht was, (...). Hij moest toen (tijdens een terechtzitting van het kantongerecht te Delft; N.o.) een eed afleggen en weer was agent niet serieus en begon te lachen met de eed afleggen, want wist niet hoe dat moest. Weer ergerde ik me, omdat diezelfde lach hij me op het bureau gaf. Hij lachte toen niet gewoon, zoals hij in het rapport zei, hij lachte me gewoon uit in mijn gezicht, want ik vroeg hem nog zijn grijns eraf te halen en een beetje serieus te zijn."

. Nadere informatie van de korpsbeheerder Op 28 april, 7 mei en 8 mei 1998 legde een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aan een medewerker van de korpsbeheerder de vraag voor of mogelijkwijs toch een politieambtenaar of stagiair met de naam Ve. ten tijde van het voorval werkzaam was geweest bij het regionale politiekorps Haaglanden te Zoetermeer. Nadat dit nogmaals was nagegaan, beantwoordde de medewerker van de korpsbeheerder deze vraag ontkennend.

Beoordeling

. Ten aanzien van de bejegening van verzoekster op 21 november 1996 1. Op 21 november 1996 klaagde verzoekster op het politiebureau te Zoetermeer bij ambtenaar Vr. van het regionale politiekorps Haaglanden over het feit dat hij en een collega van hem haar zoon een administratieve sanctie hadden opgelegd wegens het rijden met een bromfiets met draaiende motor op een fietspad, ondanks het feit dat zij stelde getuige te zijn geweest van het feit dat de motor niet draaide. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat politieambtenaar Vr. haar heeft uitgelachen tijdens het gesprek dat zij toen met hem had.

2. De korpsbeheerder deelde in zijn reactie op de klacht mee dat hem niet was gebleken dat Vr. op incorrecte wijze verzoekster te woord had gestaan.

3. De betrokken ambtenaar deelde in reactie op de klacht mee dat verzoekster gedurende het gesprek vrij emotioneel was en dat hij juist daarom rustig was gebleven. Mogelijk had hij tijdens het gesprek met verzoekster wel geglimlacht. Hij gaf aan dat hij dat vaker heeft gedaan, zeker in situaties waarbij mensen bij hem hadden geklaagd over boetes. Als reden daarvoor had hij aangegeven, dat hij niet star wilde over komen. Hij had zeker niet de intentie gehad verzoekster uit te lachen.

4. Voldoende staat vast dat politieambtenaar Vr. tijdens het gesprek met verzoekster heeft gelachen. Wat betreft de reden waarom Vr. heeft gelachen, staan de lezingen van verzoekster en de betrokken ambtenaar, gelet op het voorgaande, tegenover elkaar. Uit het onderzoek zijn geen omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere. Om die reden wordt ten aanzien van deze gedraging geen oordeel gegeven. II. Ten aanzien van het niet te woord staan

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat een politieambtenaar haar niet te woord heeft willen staan inzake haar klacht en de hoorn op de haak heeft gegooid.

2. Niet is komen vast te staan welke ambtenaar van het regionale politiekorps Haaglanden verzoekster al dan niet te woord heeft willen staan inzake haar klacht. Om die reden moet de Nationale ombudsman zich op dit punt eveneens onthouden van een oordeel over de onderzochte gedraging.

Conclusie

Ten aanzien van de klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Haaglanden, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Haaglanden (de burgemeester van 's-Gravenhage), wordt geen oordeel gegeven. De Nationale ombudsman,