



Rapport

Datum: 16 juni 1999

Rapportnummer: 1999/259

Klacht

Op 26 november 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. 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 (de burgemeester van Amsterdam), werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de chef van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland heeft gereageerd op aan hem persoonlijk gerichte brieven. Met name klaagt verzoeker erover dat de korpschef:

- een aan hem persoonlijk gerichte brief van 15 februari 1998 bij brief van 25 februari 1998 heeft laten afdoen door zijn management-assistente; - zich in zijn brief van 18 maart 1998, in antwoord op verzoekers brief van 14 maart 1998, onheus heeft uitgelaten door verzoeker te adviseren geen energie te verdoen aan zijn interne organisatie; - in zijn brieven niet inhoudelijk op verzoekers brieven heeft gereageerd. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland een door een medewerker van dit korps gedane telefonische toezegging van 22 juli 1998, die werd herhaald op 14 augustus 1998, dat een gesprek zou plaatsvinden met de korpschef, zonder nadere uitleg niet is nagekomen.

Onderzoek

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. Daarnaast werd de betrokken ambtenaar van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens verstrekte de betrokken ambtenaar, daar om verzocht, telefonisch nadere inlichtingen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De korpsbeheerder en de betrokken ambtenaar deelden mee zich met de inhoud van het

verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1 Brief van verzoeker van 15 februari 1998 Bij brief van 15 februari 1998 wendde verzoeker zich namens het Comité Nic. Witsenkade tot de chef van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. In die brief gaf verzoeker onder meer aan dat het genoemde comité ijverde tegen "verloedering en anarchie op straat", en met name in de omgeving van de Stadhouderskade te Amsterdam. Hij deelde mee dat de veelbelovende actie "Gericht Verkeerstoezicht Amsterdam" waarmee de politie te Amsterdam eind 1996 was begonnen, niet tot succes had geleid. Verzoeker drong er in de brief op aan dat de korpschef zich zou inspannen om de actie "Gericht Verkeerstoezicht Amsterdam" alsnog te doen slagen. **2 Brief van de management-assistente van de korpschef van 25 februari 1998** De management-assistente van de korpschef reageerde bij brief van 25 februari 1998. In haar brief deelde zij het volgende mee:

"Geachte heer P., Uw brief dd. 15 februari jl. heb ik in goede orde, en onder dankzegging, ontvangen. Op verzoek van de Hoofdcommissaris K. (de korpschef; N.o.) heb ik uw schrijven gezonden aan de Chef van het binnenstaddistrict (S.), de Chef van het vijfde district (M.), alsmede de Chef Dienst Verkeerspolitie (Ka.). Ik heb hen allen verzocht, voor zover het in hun mogelijkheden ligt, aandacht te schenken aan de door u geschetste problematiek. Ik vertrouw erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

. management-assistente Hoofdcommissaris"

3 Brief van verzoeker van 14 maart 1998 Bij brief van 14 maart 1998 wendde verzoeker zich wederom namens het Comité Nic. Witsenkade tot de korpschef. Hij deelde onder meer het volgende mee:

"Op 25 februari 1998 ontving u van ons een schrijven over een belangwekkende problematiek betreffende handhaving in Amsterdam in het kader van "Gericht Verkeerstoezicht": een in 1996 met veel ophef gestarte nieuwe aanpak van de verkeerspolitie, waarbij ook burgers werden betrokken. Wij ontvingen een schriftelijke reactie van Uw management-assistente, dat zij ons schrijven 'in goede orde en onder dankzegging' ontvangen had. Wij hadden echter gehoopt dat ú deze in goede orde zou ontvangen. Daarom hadden wij deze persoonlijk naar u gestuurd. Als onze informatie juist is, lijkt het erop, dat uw management slechts een kopie van dit schrijven aan drie personen heeft laten sturen, zonder begeleidende aanbeveling of zoiets."

4 Brief van de korpschef van 18 maart 1998 Bij brief van 18 maart 1998 deelde de korpschef verzoeker het volgende mee:

"Geachte mijnheer P., Ik heb uw brief gelezen en gemeend dat U het beste gediend zou zijn wanneer ik die doorzond aan de desbetreffende onderdeelchefs. Ik ben ervan overtuigd dat die Uw boodschap, via mij, uitstekend begrijpen. Overigens adviseer ik U als actiegroep geen energie te verdoen aan mijn interne organisatie, maar die te gebruiken voor het betere doel dat U zegt na te streven. Met vriendelijke groet,

. " **5 Brief van de Gemeentelijk ombudsman van Amsterdam van 14 april 1998** De

Gemeentelijk ombudsman van Amsterdam wendde zich bij brief van 14 april 1998 tot de korpschef. Zij deelde onder meer het volgende mee:

"Het comité Nic. Witsenkade heeft mij gevraagd mijn mening te geven over de wijze waarop correspondentie aan u gericht, wordt afgehandeld door uw medewerkers.

Voorop staat dat ik, als Gemeentelijk ombudsman Amsterdam, in het algemeen niet bevoegd ben het handelen van de Politie Amsterdam-Amstelland te beoordelen. De toonzetting van de brief van 18 maart jl. die het comité namens u heeft ontvangen, heeft mij echter zodanig verbaasd dat ik u daarvan op de hoogte wil stellen. De reden voor mijn verbazing is gelegen in het feit dat het comité in een door u ondertekende brief wordt geadviseerd geen "energie te verdoen aan mijn interne organisatie, maar die te gebruiken voor het betere doel dat U zegt na te streven." Op het comité is deze formulering onaangenaam overgekomen. Bovendien wordt niet ingegaan op de zorgen die het comité in haar schrijven van 15februari jl. heeft uitgesproken."

6 Brief van de korpschef van 13 augustus 1998 Naar aanleiding van de brief de Gemeentelijk ombudsman van Amsterdam deelde de korpschef de Gemeentelijke ombudsman bij brief van 13 augustus 1998 onder meer het volgende mee:

"De brief van het comité Nic. Witsenkade dd. 15 februari jl. is op mijn kantoor ontvangen. Ik heb de brief gelezen en mijn medewerkster gevraagd dhr. P. (verzoeker; N.o.) een ontvangstbevestiging te sturen en de chefs van de districten 2/3 (S.), 5 (M.) en de chef dienst Verkeerspolitie (Ka.) in kennis te stellen van het probleem van dhr. P. en daar, waar dit in hun mogelijkheden ligt, aandacht aan deze problematiek te besteden. Dit is in mijn korps een normale gang van zaken, aangezien de districtchefs een eigen opdracht en verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van zaken die in hun district gebeuren, danwel waar zij vanuit hun dienst mee te maken krijgen. Ik bemoei mij daar niet dagelijks mee. Dit is kennelijk niet naar de zin van dhr. P. en hij heeft daarover een telefonisch onderhoud gevoerd met mijn management-assistente, die hem heeft uitgelegd, althans geprobeerd uit te leggen, dat dit een werkwijze is die binnen onze organisatie normaal is. Dhr. P. was het daar niet mee eens en bleef daar kennelijk ontevreden over, want kort daarop ontving ik wederom een brief van dhr. P., waarin hij zijn onvrede uit. Deze brief heb ik persoonlijk beantwoord en ondertekend. Dat de bedoelde zinsnede onaangenaam overkomt, is niet mijn bedoeling geweest, echter ik heb dhr. P. willen duidelijk maken dat het hem niet helpt om te blijven schrijven over een interne werkwijze en dat het beter is zijn energie te steken in de problematiek die hij aansnijdt, namelijk de verkeersproblematiek op de Stadhouderskade."

7 Brief van de klachtcoördinator van het politiekorps van 14 juli 1999 De klachtcoördinator van het regionale politiekorps, M., deelde verzoeker bij brief van 14 juli 1998 onder meer mee dat de korpschef geen aanleiding had gezien zijn eerdere reactie te herzien. Voorts deelde M. het volgende mee:

"Indien er bij U behoefte bestaat om nader geïnformeerd te willen worden over de wijze waarop met name vanuit de zijde van de Korpsleiding correspondentie met de burger

wordt gevoerd, ben ik gaarne genegen om over dit onderwerp nader met U van gedachten te wisselen." **8 Telefoongesprekken op 22 juli 1998 en 14 augustus 1998** Naar aanleiding van de brief van 14 juli 1998 van klachtencoördinator M. nam verzoeker met deze op 22 juli 1998 telefonisch contact op. In het telefoongesprek kwam onder meer de mogelijkheid aan de orde van een onderhoud van verzoeker met de korpschef. M. zegde toe deze mogelijkheid ter sprake te brengen bij de korpschef. Op 14 augustus 1998 rappelleerde verzoeker M. telefonisch.

B. STANDPUNT VERZOEKER

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder KLACHT.
2. Bij brief van 2 augustus 1998 deelde verzoeker de Nationale ombudsman onder meer mee dat hij M. in het telefoongesprek van 22 juli 1998 had laten weten dat het comité Nic. Witsenkade niet zozeer was geïnteresseerd in de wijze waarop van de zijde van de korpsleiding in het algemeen correspondentie wordt gevoerd, als wel in een oordeel over de gang van zaken in deze bijzondere kwestie. M. had, na een uitgebreid telefoongesprek, gevraagd of het comité bereid was tot een onderhoud met de korpschef, in plaats van het daarheen te leiden dat een klacht in behandeling zou worden genomen door de Nationale ombudsman. Verzoeker had zich daartoe bereid verklaard.

C. STANDPUNT BEHEERDER VAN HET REGIONALE POLITIEKORPS AMSTERDAM-AMSTELLAND

1 Reactie op de klacht

1. In zijn reactie op de klacht deelde de korpsbeheerder onder meer mee dat hij het klachtonderdeel betreffende het laten afdoen van verzoekers brief van 15 februari 1998 door een management-assistente ongegrond achtte. Hij gaf aan dat een burger naar zijn mening niet kan verwachten dat de korpschef alle brieven persoonlijk beantwoordt. Voorts wees hij erop dat uit de brief van de management-assistente bleek dat zij de brief

had doorgezonden naar de desbetreffende politieonderdelen op verzoek van de korpschef, waaruit kon worden afgeleid dat de korpschef persoonlijke bemoeienis had gehad met de afhandeling van verzoekers brief.

2. De korpsbeheerder deelde verder mee dat hij voor wat betreft het klachtonderdeel dat de korpschef zich in zijn brief van 18 maart 1998 onheus heeft uitgelaten, met de Gemeentelijk ombudsman van mening was dat de klacht op dit punt gegrond is.
3. De korpsbeheerder gaf aan dat hij de klacht betreffende het niet-inhoudelijk ingaan op verzoekers brieven, niet gegrond achtte, gelet op het feit dat de management-assistente verzoeker in de brief van 25 februari 1998 had meegedeeld dat aan de chefs van de betrokken politieonderdelen was verzocht aandacht te besteden aan de door verzoeker naar voren gebrachte problematiek.
4. Ten slotte deelde de korpsbeheerder mee dat hij ook het klachtonderdeel met betrekking tot de gestelde telefonische toezegging van een onderhoud met de korpschef, ongegrond achtte. Hij verwees voor een motivering van dit standpunt naar de door hem in afschrift bijgevoegde verklaring van klachtencoördinator M., van 16 februari 1999 (zie

hierna onder 2).

2 Verklaring van betrokken ambtenaar M. van 16 februari 1999 In een reactie op de brief van verzoeker van 2 augustus 1999 aan de Nationale ombudsman (zie hiervoor, onder **B. STANDPUNT VERZOEKER**) deelde M. onder meer mee dat hij het vanzelfsprekend had gevonden om aan te bieden nadere uitleg te verschaffen over de wijze waarop correspondentie wordt behandeld, toen was gebleken dat verzoeker daarover mogelijk niet geheel geïnformeerd was geweest.

. gaf aan dat verzoeker tijdens het telefoongesprek op 22 juli 1998 echter alleen geïnteresseerd was geweest in een gesprek met de korpschef. Hij had verzoeker in het vervolg van het gesprek aangeboden de korpschef de mogelijkheid van een onderhoud in overweging te geven.

. deelde verder mee dat de korpschef had laten weten bij zijn standpunt te willen blijven. Hij, M., had dit schriftelijk kenbaar gemaakt aan verzoeker. **3 Brief van de**

klachtencoördinator van 31 augustus 1998 De korpsbeheerder voegde bij zijn reactie een afschrift van een brief van 31 augustus 1998 van klachtencoördinator M. aan verzoeker. In deze brief deelde M. onder meer het volgende mee:

"In het onlangs gevoerde telefoongesprek betreffende mijn schrijven van 14 juli 1998 waarin werd aangeboden om U nader toe te lichten op welke wijze door de Korpsleiding en haar ondersteuning wordt omgegaan met correspondentie van onder meer burgers, heeft U aangegeven hierin niet geïnteresseerd te zijn.

Voor u restte slechts een gesprek met de heer K. om nader in te gaan op de wijze waarop U meent door hem schriftelijk te zijn bejegend. Vervolgens zou door mij Uw bovenstaande verzoek onder de aandacht bij de heer K. worden gebracht. Dit heeft inmiddels plaatsgevonden. Echter de heer K. blijft bij zijn eerder ingenomen standpunt."

D. REACTIE VERZOEKER

1. In reactie op de inlichtingen die de korpsbeheerder had verstrekt deelde verzoeker onder meer mee dat hij de brief van 31 augustus 1998, die in afschrift was gevoegd bij de reactie van de korpsbeheerder (zie hiervoor, onder **C.3**), niet had ontvangen. 2. Verzoeker bracht voorts het volgende naar voren:

"Betreffende de reactie van de korpsbeheerder: voor het eerst wordt de onheuse bejegening toegegeven. Zoniet in de beleving van de korpschef (zie zijn schrijven van 13-08-1998 aan de Gemeentelijk ombudsman) (zie hiervoor, onder **A.6**; N.o.). Voor een dergelijke gezagsfunctie zou het waardevol zijn hem dat alsnog indringend te laten inzien. Het is daarom niet verwonderlijk dat zijn management-assistente er eenzelfde dédain op nahoudt. Niet de korpschef, maar zijzelf had onze brief in goede orde ontvangen. Bij telefonische navraag spreidde zij een zelfde mentaliteit ten toon als de heer K. in de toonzetting van zijn brief doet. Een kennelijk ingesloten attitude van zijn afdeling als burgers het wagen enige verantwoording te vragen. Dat zij namens de korpschef en op

diens instigatie brieven beantwoordt is vanzelfsprekend zeer gangbaar en daartegen hebben wij geen bezwaar."

E. NADERE INLICHTINGEN BETROKKEN AMBTENAAR M.

1. Daarnaar gevraagd, deelde betrokken ambtenaar M. telefonisch onder meer nog mee dat hij tijdens het telefoongesprek op 22 juli 1998 aan verzoeker had toegezegd dat hij de korpschef de mogelijkheid van een onderhoud met verzoeker zou voorleggen. Hij had niet toegezegd dat daadwerkelijk een onderhoud met de korpschef zou plaatsvinden.

2. M. deelde voorts mee dat het verzendingssysteem van het regionale politiekorps niet voorziet in schriftelijke vastlegging van het daadwerkelijk uitgaan van een brief.

Beoordeling

I TEN AANZIEN VAN HET LATEN AFDOEN VAN EEN BRIEF DOOR EEN

MANAGEMENT-ASSISTENTE 1. Brieven van burgers aan de overheid dienen adequaat te worden beantwoord. Dit

houdt onder meer in dat wanneer een brief een persoonlijk verzoek aan een bepaalde functionaris van een overheidsorgaan inhoudt, met die omstandigheid rekening moet worden gehouden bij de beantwoording. Van een passende reactie op dit punt is onder meer sprake wanneer die brief door of namens de betrokken functionaris wordt beantwoord, of wanneer uit het antwoord blijkt van een goede reden om de brief op andere wijze af te doen.

2. Bij brief van 15 februari 1998 wendde verzoeker zich namens het Comité Nic. Witsenkade tot de chef van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland. In die brief drong hij er bij de korpschef op aan dat deze zich persoonlijk zou inspannen voor het welslagen van de politieactie "Gericht Verkeerstoezicht Amsterdam".

3. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de korpschef de aan hem persoonlijk gerichte brief heeft laten afdoen door zijn management-assistente. Deze deelde verzoeker in een door haarzelf ondertekende brief van 25 februari 1998 mee dat zij de brief van 15 februari 1998 in goede orde had ontvangen, en op verzoek van de korpschef had doorgezonden aan de chefs van de desbetreffende politieonderdelen, met het verzoek om, voor zover het in hun mogelijkheden lag, aandacht te schenken aan de door verzoeker geschetste problematiek.

4. Uit de brief van de management-assistente bleek derhalve op welke wijze de korpschef op verzoekers brief had gereageerd. Ook kwam daaruit naar voren waarom de management-assistente de brief beantwoordde, namelijk omdat de korpschef de verdere afhandeling van de brief in eerste instantie aan haar had overgedragen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. **II TEN AANZIEN VAN DE ONHEUSE UITLATINGEN**

1. Een adequate behandeling van brieven van burgers aan de overheid houdt verder onder meer in dat in de beantwoording grievende uitlatingen zoveel mogelijk dienen te worden

vermeden.

2. Verzoeker maakte namens het Comité Nic. Witsenkade bij brief van 14 maart 1998 bezwaar tegen de wijze waarop zijn eerdere brief van 15 februari 1998 was beantwoord. De korpschef reageerde daarop bij brief van 18 maart 1998. In die brief adviseerde hij verzoeker onder meer "als actiegroep geen energie te verdoen aan mijn interne organisatie, maar die te gebruiken voor het betere doel dat U zegt na te streven."

3. In een brief aan de Gemeentelijk ombudsman te Amsterdam, aan wie het comité om een opinie had gevraagd over de brief van de korpschef, deelde de korpschef onder meer mee dat het niet zijn bedoeling was geweest dat de bedoelde passage onaangenaam zou overkomen. Hij had verzoeker willen duidelijk maken dat het hem niet hielp te blijven schrijven over een interne werkwijze van het politiekorps, en dat het beter was zijn energie te steken in de problematiek die hij had aangesneden, namelijk de verkeersproblematiek op de Stadhouderskade.

In zijn reactie op de klacht die verzoeker bij de Nationale ombudsman heeft ingediend, deelde de korpsbeheerder mee dat hij de klacht op dit onderdeel gegrond achtte.

4. Door het in zijn brief opnemen van de bedoelde zinsnede, daargelaten met welke bedoeling dat is gebeurd, heeft de korpschef onvoldoende vermeden dat de brief als kwetsend kon worden geïnterpreteerd. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III TEN AANZIEN VAN HET INHOUDELIJK REAGEREN

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de korpschef in zijn brieven niet inhoudelijk op verzoekers brieven heeft gereageerd.

2. Zoals hiervoor al is aangegeven, hield verzoekers brief van 15 februari 1998 een verzoek in aan de korpschef zich persoonlijk in te spannen voor het welslagen van de politieactie "Gericht Verkeerstoezicht Amsterdam", en heeft de management-assistente daarop geantwoord dat de brief zou worden doorgeleid naar de chefs van de desbetreffende politieonderdelen. Verzoeker kon daaruit opmaken dat de korpschef zijn verzoek in zoverre afwees.

3. Door de brief voorts te doen doorgeleiden naar de chefs van de meest betrokken politieonderdelen, heeft de korpschef bevorderd dat de opmerkingen van verzoeker met betrekking tot de uitvoering van het project op passende plaatsen binnen het politiekorps onder de aandacht werden gebracht. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV TEN AANZIEN VAN DE TOEZEGGING

1. Ambtenaar M. van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland nodigde verzoeker bij brief van 14 juli 1998 uit nader van gedachten te wisselen over de wijze van corresponderen van het politiekorps. Naar aanleiding van die brief nam verzoeker op 22 juli 1998 telefonisch contact op met M.

2. Verzoeker klaagt erover dat een bij die gelegenheid door M. gedane, en naar aanleiding van zijn telefonische rappel van 14 augustus 1998 herhaalde toezegging dat hij een onderhoud zou hebben met de korpschef, zonder nadere uitleg niet is nagekomen.

3. M. deelde hierover mee dat hij in het telefoongesprek slechts had toegezegd de korpschef de mogelijkheid van een onderhoud in overweging te geven. De korpschef had deze suggestie echter afgewezen. Dit had hij verzoeker meegedeeld bij brief van 31 augustus 1998.

4. Niet kan worden vastgesteld in hoeverre betrokken ambtenaar M. bij verzoeker de indruk heeft gewekt dat daadwerkelijk een onderhoud zou plaatsvinden, aangezien de lezingen op dit punt tegenover elkaar staan, en er geen feiten en omstandigheden zijn op grond waarvan de ene lezing meer aannemelijk moet worden geacht dan de andere. In zoverre kan over de onderzochte gedraging op dit punt geen oordeel worden gegeven.

5. Wat er zij van de strekking van de toezegging, in elk geval diende M. verzoeker te informeren over het gevolg dat aan de toezegging werd gegeven. Verzoeker stelt dat hij de genoemde brief van 31 augustus 1998 niet heeft ontvangen. Er zijn geen redenen te veronderstellen dat hij de brief niettemin wel heeft ontvangen. Nu hij op 14 augustus 1998 al eens had gerappelleerd, kon niet van hem worden verwacht dat hij nogmaals navraag zou doen. Daar staat tegenover dat de politie stelt de bedoelde brief te hebben verstuurd. De politie heeft echter de verzending van de brief niet geregistreerd, en ook niet op andere wijze aannemelijk kunnen maken dat de brief daadwerkelijk is verzonden. Aldus kan niet worden vastgesteld of verzoeker niet is geïnformeerd omdat de politie de brief van 31 augustus 1998 niet heeft verzonden, of omdat die brief weliswaar is verzonden, maar buiten toedoen van de politie niet bij verzoeker is aangekomen. Ook in zoverre kan over de onderzochte gedraging op dit punt geen oordeel worden gegeven.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland (de burgemeester van Amsterdam), is gegrond ten aanzien van de onheuse bewoordingen in de antwoordbrief van de korpschef. De klacht is niet gegrond ten aanzien van het laten afdoen van de brief door de management-assistente, en ten aanzien van het inhoudelijk reageren. Over de nakoming van de toezegging kan geen oordeel worden gegeven.