



# Rapport

**Datum: 17 november 1999**  
**Rapportnummer: 1999/474**

## Klacht

Op 24 november 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw Ab. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Utrecht.

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

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

Verzoekster klaagt over de wijze waarop een ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht haar heeft bejegend aan de balie van de Vreemdelingendienst Stad Utrecht. Zij klaagt er met name over dat die ambtenaar haar heeft meegedeeld, dat het haar schuld was dat de zoon van haar man in een verkeerd computersysteem stond geregistreerd.

Voorts klaagt zij erover dat het regionale politiekorps Utrecht haar klacht van 3 februari 1998 onvoldoende objectief heeft onderzocht en afgedaan.

## Onderzoek

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

Tevens werd betrokken ambtenaar M. door medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman gehoord. Daarnaast werd betrokken ambtenaar K. de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De heer K. maakte 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 de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

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 verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

De betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. De heer A., afkomstig uit Iran, verbleef sinds 1994 als asielzoeker in Nederland. Verzoekster is eind 1996 getrouwd met de heer A., met wie zij sinds juli 1997 in Utrecht woonde. Voor de zoon van A., As., - die toen nog in Iran verbleef - was een aanvraag ingediend voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) in Nederland. Voordat op die aanvraag was beslist, is As. in september 1997 gevlucht naar Nederland en heeft hij zich bij zijn vader en verzoekster gevoegd.

In afwachting van de beslissing op de door hen ingediende verzoeken om toelating als vluchteling respectievelijk vergunning tot verblijf waren A. en As. ten tijde van de gedraging - winter 1997-1998 - als vreemdelingen van rechtswege verplicht zich maandelijks te melden bij de Vreemdelingendienst te Utrecht.

2. Op 17 december 1997 en op 28 januari 1998 meldden A. en As. zich vergezeld van verzoekster bij de Vreemdelingendienst te Utrecht. Zij werden aan de balie te woord gestaan door mevrouw M., ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht.

3. Bij brief van 3 februari 1998 wendde verzoekster zich tot de chef van de Vreemdelingendienst te Utrecht met het volgende:

"...Hierbij wilde ik een officiële klacht indienen tegen de mevrouw die woensdagmiddag 28 januari de kaart van mijn man en kind gestempeld heeft.

Zij was absoluut niet klantvriendelijk bezig en beschuldigde mij van het feit dat onze zoon in het verkeerde systeem stond: "O, ik zie dat uw zoon in het verkeerde systeem staat. Maar dat is ook úw schuld!!"

Een klap in mijn gezicht had niet harder aan kunnen komen en al mijn vrienden en kennissen waren woedend. Verder vind ik opmerkingen als: "U bent klaar. Ga nu maar weg. Ga maar weg!" ver beneden elke vorm van menselijk fatsoen. Of: "vorige keer was u ook al zo lastig!"

Ik heb haar alleen herinnerd aan het feit dat ze 6 weken geleden had beloofd om deze keer een W-document te maken voor onze zoon. Hij is nu al een half jaar in Utrecht en heeft nog steeds geen document. Zij had daar zichtbaar geen zin in.

Een officieel schriftelijk excuus van haar zou ik wel het minste vinden wat hier tegenover zou kunnen staan. Ik ben gaarne bereid een en ander mondeling toe te lichten..."

4. De chef van het district Marco Polo van de regiopolitie Utrecht berichtte verzoekster bij brief van 13 augustus 1998 onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van uw schrijven (fax) van 3 februari 1998 waarin een klacht wordt ingediend tegen een personeelslid van de Vreemdelingendienst Stad Utrecht, heb ik een onderzoek doen instellen door de heer K., wijkchef aan het district Marco Polo.

Voordat ik inhoudelijk in ga op de resultaten van dit onderzoek wil ik u mijn verontschuldiging aanbieden voor de te lange periode die de behandeling van deze klacht heeft gevergd. Wegens diverse omstandigheden is het de behandelaar niet gelukt te voldoen aan de in de klachtenprocedure vastgestelde termijnen.

Uit het door de heer K. ingestelde onderzoek concludeer ik dat de klacht zich met name richt op de bejegening aan de balie van de Vreemdelingendienst Stad Utrecht.

U heeft inmiddels tijdens een gesprek met de heer K. en de bewuste collega van de Vreemdelingendienst te horen gekregen dat de opmerking die gemaakt is, niet bedoeld was om u te grieven. Bovendien is gebleken dat deze opmerking een reactie was op uw onheuse bejegening van het betrokken personeelslid. Ik acht de klacht dan ook niet gegrond.

Gezien de overige resultaten van het onderzoek zie ik geen aanleiding tot het nemen van maatregelen jegens het personeel van de Vreemdelingendienst."

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat - samengevat - weergegeven onder klacht.

#### C. Standpunt beheerder van het regionale politiekorps Utrecht

1.1. De waarnemend beheerder van het regionale politiekorps Utrecht reageerde bij brief van 23 april 1999 op de klacht. In haar brief deelde zij onder meer het volgende mee:

#### **"Bejegening aan de balie van de Vreemdelingendienst Stad Utrecht en onderzoek en afhandeling klacht.**

Uit het onderzoek dat ik heb laten instellen zijn geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren gekomen die aanleiding geven tot een wijziging van het reeds op 13 augustus 1998 per brief aan mevrouw Ab. (verzoekster; N.o.) medegedeelde standpunt. De klacht werd toen door de districtschef van het district Marco Polo als ongegrond beschouwd.

Ik heb derhalve geen reden om af te wijken van het door de districtschef gegeven oordeel.

Op 18 maart 1999 heeft de klachtbehandelaar, de heer S., een gesprek gehad met klagster waaruit bleek, dat zij niet afwijkt van haar standpunt en nog steeds geen

vertrouwen heeft in een onderzoek door de politie. Zij voelt zich nog steeds in negatieve zin bejegend en ervaart voor zichzelf, dat zij door de politie het etiket van oneerlijkheid opgeplakt heeft gekregen.

Ook de chef van de Vreemdelingenpolitie regio Utrecht, de heer Sc., onder wiens verantwoordelijkheid mevrouw M. werkt, heeft geen reden om af te wijken van het eerder ingenomen standpunt met betrekking tot afhandeling van de klacht."

1.2. Bij haar reactie voegde de waarnemend korpsbeheerder een proces-verbaal van bevindingen over de gebeurtenissen bij de Vreemdelingendienst en een rapport.

Het proces-verbaal van bevindingen, op 18 februari 1998 opgemaakt door mevrouw M., bevat onder meer het volgende:

"Op woensdag 17 december 1997 vervoegden zich bij mij drie personen, die genaamd waren: **A.** (...), en **As.** (...) en **Ab.** (...) (verzoekster; N.o.).

(...)

Ab. nam het woord en zei mij dat As. de zoon van haar echtgenoot was. Aangezien As. na zijn vijftiende Iran niet meer mocht verlaten daar hij dan de militaire dienstplicht diende te vervullen, hadden zij hem naar Nederland gehaald. Ondanks het feit dat er een negatief advies/beslissing was uitgebracht op deze MVV-aanvraag voor (stief)zoon As., hadden zij zelf de touwtjes in handen genomen en As. toen zelf maar uit Iran opgehaald.

Ab. vroeg of er al een W-document (een soort identiteitskaart; N.o.) voor As. was aangemaakt. Belachelijk dat dat document er nog niet was. Daar had ik al lang voor moeten zorgen, daar As. al sinds september 1997 in Nederland was. Het werd nu wel eens tijd dat dat in orde werd gemaakt. Ik deelde Ab. mede dat (stief)zoon As. in het Vreemdelingen Administratie Systeem (opm. rapp. door mij nader te noemen "DVAS") van Utrecht nog niet bekend was onder de asielpcedure en alleen onder de MVV-procedure en dat As. ook bekend stond bij de Gemeentelijke Basis Administratie (Opm. rapp. nader door mij te noemen "GBA") op de MVV-procedure. Ik zei haar dat dit het gevolg was van het niet op correcte wijze inreizen in Nederland (Opm. rapporteur: zonder geldige MVV). Haar gezegd dat er derhalve twee dossiers waren en dat ik pas een W-document voor As. kon laten maken als dat allemaal in orde was, maar dat dit nog even kon duren en ik van mijn systeem afhankelijk ben.

Ab. deelde mij vervolgens mede, naar ik hoorde met stemverheffing, dat het allemaal belachelijk was dat het zolang duurde. "Ik kan er niets aan doen dat er twee dossiers van mijn zoon zijn. Ik kots zo langzamerhand van de Immigratie- en Naturalisatiedienst. (Opm. rapp.: door mij nader te noemen "IND") en de Vreemdelingendienst. Alles duurt lang. Het is toch belachelijk dat er nog steeds geen beslissing is op de aanvragen van mijn man A. Wij zijn getrouwd en hij is al vanaf 1992 in Nederland. Dan is het toch logisch dat er een keer

een beslissing komt? Dit is allemaal belachelijk. Waar bent u mee bezig? We worden van het kastje naar de muur gestuurd en niemand kan iets voor ons doen. Dat horen we al vier jaar lang. Mijn man heeft nu een tweede asiel aanvraag lopen. Daar moeten jullie eens wat aan doen. Waar zijn jullie mee bezig. Neen, jullie kunnen er zeker niets aan doen hè, dat het allemaal zo lang duurt. Neen, dat zeggen ze allemaal. Maar we zijn nu nog geen steek verder en ik wil ook wel eens een normaal leven met mijn man hebben.

Ook is het belachelijk dat het zolang duurt voordat de beslissing op de MVV-aanvraag van As. kwam. Weet u wat we dan doen mevrouw? Dan nemen we de touwtjes zelf in handen en dan doen we het zelf wel. Dan zorgen wij er zelf wel voor dat As. naar Nederland kan komen. Dan gaat het sneller dan dat ik op jullie of de IND moet wachten.

(...) Waar ben je mee bezig. Ik heb niets te maken met wetten. Wat wetten? Ja, aan die wetten moeten jullie al sinds 1992 wat doen.

(...) Vervolgens maakte ik een groene stempelkaart voor (stief)zoon As. klaar.

Ik zei hun tevens dat als zij het niet eens waren met de gang van zaken zij een klacht konden indienen bij mijn chef en zich ook voor advies konden wenden tot de advocaat die hun belangen behartigde. Hierop zei Ab. dat die ook niets voor hen deed.

Ik zei Ab. dat ik me goed kan voorstellen dat het vervelend is als je al zolang wacht op een bericht, maar dat ik mijn werk doe gepaard gaande met eventuele beperkingen die dat inhoudt, zoals het op dat moment niet kunnen aanmaken van een W-document.

Ik hoorde dat Ab. vervolgens "dank je wel" zei en zag dat zij hierna met man en (stief)zoon het politiebureau verliet.

Naar aanleiding van bovenstaande heb ik contact opgenomen met collega P. Hij had hiervoor reeds bemoeienis gehad met deze zaak.

(...) P. had Ab. dit alles duidelijk uitgelegd met betrekking tot het W-document, de Asiel- en MVV-procedure en ook het feit dat betrokkene onder twee nummers in het DVAS geregistreerd stond. Ook P. had betrokkene uitgelegd dat eerst de dossiers bij ons binnen dienden te zijn en dat we dan op die gegevens verder konden werken. Ook moest (stief)-zoon As. zich laten inschrijven bij de GBA.

Ook tegen P. had Ab. naar ik later hoorde verbaal stennis gemaakt.

Wel was mij duidelijk dat aan Ab. nu twee keer duidelijkheid van zaken was gegeven, zodat zij wist waar zij aan toe was.

Ook hebben wij Ab. afzonderlijk medegedeeld dat dit niet direct een "fout" van de IND was, maar dat dit probleem was ontstaan doordat As. niet op de juiste wijze naar Nederland was

gekomen, daar de MVV-aanvraag niet was ingewilligd en buiten behandeling was gesteld en zoon desondanks inmiddels toch "eigenhandig" Nederland was ingereisd. Tevens had Ab. haar (stief)zoon eigenhandig vanuit AC-Schalkhaar naar Utrecht "gehaald". Het betrof dus geen officiële verhuizing waardoor het fysieke dossier niet kon worden opgestuurd en betrokkene derhalve eerst diende te worden ingeschreven bij de GBA van Utrecht.

Ik wil hierbij vermelden, dat ten tijde van voornoemd gesprek Ab. steun probeerde te krijgen bij andere vreemdelingen die in de rij voor de receptie op hun beurt stonden te wachten.

Ab. maakte op mij een "overspannen" indruk gezien haar gedrag en verbale reacties op alle advies en informatie die aan haar werd gegeven.

(...)

Op woensdag 28 januari 1998, tijdens de meldplicht, kwamen eerder genoemden wederom aan de receptie van de Vreemdelingendienst om zich te melden voor de maandelijkse meldplicht.

Ik hoorde dat Ab. aan mij vroeg of het W-document van haar (stief)zoon As. al klaar was. Haar gezegd dat dit er nog niet was en ik moest wachten tot dat het dossier van As. met betrekking tot zijn asiel aanvraag binnen was en verwerkt was in het DVAS. Ik zei haar dat ik daarvoor druk doende was.

Ik hoorde dat Ab. vervolgens met stemverheffing sprak en kennelijk boos werd gezien haar lichaamstaal. Ik hoorde dat zij zei, dat zowel de IND als de Vreemdelingendienst hun werk niet goed deden en ik hoorde dat genoemde instanties in zeer negatieve bewoordingen over de balie "slingerden".

(...) Zij vervolgde naar ik hoorde: "Heeft u enig gevoel in uw donder? Ja, ja wat wet. Ik heb niets te maken met de wet. Ik wacht al lang genoeg in Nederland op van alles en nog wat. Het is schandalig dat mijn man tot op heden niets heeft gehoord. Als mijn (stief)zoon niet op een normale manier naar Nederland kan komen terwijl hij het recht heeft om in Nederland bij zijn vader te zijn dan doen wij dat zelf. Hij heeft het recht om hier bij zijn vader te zijn en dat willen de IND en de Vreemdelingendienst hem kennelijk ontzeggen. Wat had ik dan gemoeten? Ervoor zorgen dat hij na zijn vijftiende jaar Iran niet meer uitkomt vanwege het vervullen van de Militaire dienstplicht? Hou op zeg. Wat heb ik aan jullie? Niets!"

Ik hoorde dat het gehele relaas van Ab. - als hierboven omschreven - zich nu weer herhaalde. Ik zei haar dat ik alles zo correct en soepel mogelijk wilde laten verlopen, maar dat ik op dit moment afhankelijk was van andere instanties. Ab. reageerde vervolgens naar ik hoorde: "Ja, ja dat weet ik wel. Advokaten, VD en IND, niemand kan iets voor je doen. Dat verhaal hoor ik al zolang. Dat hoor ik al bijna vijf jaar."

Ik zag en hoorde dat zij met stemverheffing bleef spreken en te keer bleef gaan door heftig met haar armen te zwaaien en haar lichaam naar voren te buigen. Ik zag dat het op dat moment druk was met wachtenden in de rij voor de meldplicht. Ik zag, dat zij trachtte anderen in haar relaas mee te krijgen, door deze mensen aan te kijken en met stemverheffing te blijven spreken. "Het is toch zo dat de IND en VD niets voor je kan doen? Zeg het dan, dat is toch zo?" dan wel woorden van gelijke strekking.

Ik reageerde hierna niet meer op de uitlatingen van Ab. en liet haar uitrazen.

Kennelijk merkte Ab. dat zij geen respons kreeg van mij en de andere wachtenden. Ik hoorde en zag dat zij vervolgens al scheldend het bureau verliet en daarbij met haar rechterbeen kennelijk met opzet en kracht tegen een in de hal staande betonnen pilaar trapte toen zij daar langs liep.

Ik heb A. en zijn zoon verder geholpen. Ik deelde A. mede dat je op deze manier niets oploste en het alleen jezelf moeilijk maakte. Ik behandelde hen correct en dat verwachtte ik in deze ook van hen. Ik zei hem dat ik het niet prettig vond dat zijn vrouw mij op een dergelijke manier te woord stond en dat ik daar melding van zou maken. Ik heb vervolgens nog met de GBA gebeld om hen te verzoeken of het dan echt niet mogelijk was om een en ander te koppelen. Echter ik kreeg geen gehoor. A. nogmaals het technische probleem in deze uitgelegd. Aan het eind van het gesprek met A. kwam Ab. weer naar de receptie en hield zij zich verder rustig.

Toen A. de balie verliet zei hij naar ik hoorde tegen mij: "Sorry hoor". Ik antwoordde hem: "Geeft niet. Ik doe mijn werk, maar toch bedankt".

1.3. In het rapport - opgemaakt, gesloten en ondertekend op 3 augustus 1998 door de heer K. - is het volgende opgenomen:

"Uit het door mij verrichte onderzoek bleek dat de medewerkster waar de klacht zich tegen richtte, M., hoofdagent-rechercheur van politie regio Utrecht, ingedeeld bij de sectie vreemdelingentoezicht van de vreemdelingendienst, was.

Door voornoemde collega werd bij uitvoerig proces-verbaal van 18 februari 1998 het voorval, waarover door mevrouw Ab. in haar klacht werd gesproken, omschreven.

Na eerst een afspraak met haar te hebben gemaakt voor een persoonlijk gesprek op 8 april 1998 te 15.00 uur, sprak ik op die datum om 14.30 uur telefonisch met mevrouw Ab. die meedeelde geen gehoor aan de afspraak te kunnen geven.

Daarnaar gevraagd lichtte zij haar schriftelijke klacht toe. Zij verweet collega M. een arrogante houding en vond haar optreden naar cliënten onjuist. (...)



Voorts uitte zij haar ongenoegen over de wijze waarop de procedure verliep met betrekking tot de vergunningaanvraag van haar echtgenoot en hun zoon.

Ik stelde haar voor een gesprek te voeren met betrokken collega om zodoende duidelijkheid te krijgen over datgene waarover werd geklaagd en mogelijk te komen tot verzoening. Zij was daartoe bereid. In verband met een vakantie van collega M. tot 18 mei 1998 werd uiteindelijk een afspraak gemaakt voor een gesprek op woensdag, 3 juni 1998 te 11.30 uur.

Op woensdag, 3 juni 1998, sprak ik omstreeks 09.10 uur met Y., tevens werkzaam bij de vreemdelingendienst, die op het moment van het bewuste voorval naast collega M. achter de balie had gezeten.

Samengevat verklaarde zij het volgende:

"Ik kan mij het voorval nog goed herinneren omdat het op mij indruk heeft gemaakt. Ik ken mevrouw Ab., die ik al eerder aan de balie had gezien, als iemand die nogal opstandig is en heftige discussies voert met collega's achter de balie.

Op het moment van het voorval was het mij opgevallen dat mevrouw Ab., die in discussie was met collega M., plotseling erg luid begon te praten.

Wat er precies gezegd werd weet ik niet meer maar ik weet nog wel te herinneren dat mevrouw Ab. erg grof in de mond was terwijl het mij opviel dat collega M. juist heel rustig bleef en uiterst correct reageerde.

Dit viel mij juist op omdat ik, als er dergelijke dingen tegen mij gezegd zouden worden, ik niet zo rustig zou hebben gereageerd. Ik vind dat collega M. zich erg goed beheerste.

Ik denk dat mevrouw Ab. zich op deze manier afreageert op de vreemdelingendienst omdat zij niet tevreden is over de afwikkeling van de procedure rond de verblijfsstatus van haar echtgenoot en kind. Kennelijk denkt zij daardoor de procedure te kunnen versnellen."

Op woensdag, 3 juni 1998, sprak ik omstreeks 09.45 uur, telefonisch met P., brigadier rechercheur van politie regio Utrecht, tevens werkzaam bij de vreemdelingendienst. Hij had in het verleden verschillende keren met mevrouw Ab. te maken gehad tijdens de meldingsplicht.

Samengevat verklaarde hij het volgende:

"De eerste keer dat ik met mevrouw Ab. geconfronteerd werd, was toen zij 'op hoge poten' aan de balie kwam tijdens de meldplicht van haar echtgenoot. Zij maakte zich toen erg kwaad over de wijze waarop de procedure gevolgd werd in verband met de aanvraag van de verblijfsvergunning voor haar echtgenoot.

Ik heb haar toen toegezegd een en ander uit te zoeken. Ik heb haar later uitgelegd hoe de procedure verliep en heb haar gezegd niet meer zo'n grote mond te hebben omdat de vreemdelingendienst Utrecht er geen invloed op had.

Nadat dit enige tijd wat beter was gegaan begon zij later toch steeds weer zich met veel verbaal geweld te keren tegen degene die achter de balie zat. Zij gedroeg zich dan uiterst onbeschoft. Door op luide toon allerlei onheuse zaken naar voren te brengen aan de balie probeert zij anderen op het verkeerde been te zetten. Zij kijkt daarbij rond om kennelijk steun bij anderen te zoeken. Het lijkt op een vorm van opruiing.

Ik denk dat zij nu weer probeert, ook door deze klacht in te dienen, de procedure te versnellen."

Op woensdag, 3 juni 1998, omstreeks 11.30 uur, sprak ik in het hoofdbureau van politie te Utrecht met mevrouw Ab. Bij dit gesprek waren ook aanwezig voornoemde collega M. en de echtgenoot van mevrouw Ab., de heer A.

De bedoeling van dit gesprek was om duidelijk te krijgen wat de essentie was van de klacht en mogelijk te komen tot verzoening.

Nadat nogmaals de procedure omtrent de aanvraag van de verblijfsvergunning was uitgelegd stelde ik het optreden van mevrouw Ab. aan de balie aan de kaak naar aanleiding van de bevindingen van mijn hiervoor omschreven onderzoek.

Tijdens het gesprek wat hierop volgde viel het mij op dat mevrouw Ab. steeds over collega M. sprak alsof zij er niet bij was. Nadat ik hierover een opmerking had gemaakt lukte het haar slechts met veel moeite om rechtstreeks met M. te spreken.

Mevrouw Ab. gaf als uitleg voor haar manier van optreden dat zij geïrriteerd en wanhopig was en dat zij een extrovert type is.

De belangrijkste reden voor haar klacht was geweest de opmerking van M. dat het haar schuld zou zijn dat haar zoon verkeerd in het systeem stond. Het was met name de toon waarop dat gezegd was die haar deed 'ontploffen'.

Mevrouw Ab. wilde persé excuses horen van collega M. voor die opmerking en was niet bereid haar excuses aan te bieden voor de wijze waarop zij zich had geuit.

Om een patstelling te voorkomen zei collega M. vervolgens tegen mevrouw Ab. dat het niet haar bedoeling was geweest haar te schokken met die opmerking en als dat wel zo over was gekomen dat zij daar spijt van had.

Hiermee was mevrouw Ab. tevreden.

Ondanks verschillende pogingen om mevrouw Ab. haar excuses aan te laten bieden voor haar optreden aan de balie is dit, tot ongenoegen van collega M., niet gelukt.

**Omdat de handelwijze van de vreemdelingendienst Stad Utrecht in dit geval niet laakbaar is, acht ik de door mevrouw Ab. ingediende klacht ongegrond."**

2. In aanvulling op haar reactie berichtte de waarnemend korpsbeheerder bij brief van 11 mei 1999 onder meer nog het volgende:

"Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud d.d. 6 mei j.l. waarin wordt verzocht om een reactie op een aantal vragen, kan ik u het volgende berichten.

Ten eerste werd gevraagd of er verslag was opgemaakt van de gesprekken tussen respectievelijk de heer S. en de chef van de Vreemdelingendienst (de heer Sc.). Dit is niet het geval. De relevante informatie uit de gesprekken is weergegeven in mijn brief d.d. 23 april 1999.

Voorts werd gevraagd of ik van mening ben, dat de klacht objectief is behandeld. Na opnieuw het dossier te hebben gestudeerd, kan ik u hierover het volgende mededelen. Er is geen reden te twijfelen aan de objectiviteit van de klachtbehandeling. De klachtbehandelaar die namens de districtschef de klacht heeft behandeld, is niet verbonden aan de Vreemdelingendienst. Hij is geen directe chef.

Afgezien van de overschrijding van de termijn, is de klacht volgens de voor de behandeling van klachten gebruikelijke procedure verlopen."

#### D. Reactie verzoekster

Verzoekster bracht in reactie op het standpunt van de waarnemend korpsbeheerder en de door haar versterkte informatie bij brief van 24 mei 1999 onder meer het volgende naar voren:

"Hartelijk dank voor uw brief van 20 mei '99. Hoewel mijn man inmiddels de Nederlandse nationaliteit bezit en mijn stiefzoon gelukkig niet meer in Utrecht hoeft te stempelen, wil ik graag ingaan op de brief.

Er zijn verschillende soorten mensen op de wereld: zij die de macht hebben en zij die hiervan afhankelijk zijn.

Voor degene die de macht hebben: zij die hiermee om kunnen gaan en zij die er niet mee om kunnen gaan.

Ook zijn er mensen die hun werk gewoon goed doen en anderen die er de kantjes vanaf lopen.

Als ik deze brief (verweerschrift) zo lees wordt ik afgeschilderd als een zeer onbeschofte, agressieve, domme, overspannen vrouw.

Een soort kwaadaardig mens, zal ik maar zeggen.

Natuurlijk is het háár woord tegen het mijne. Als politieagente telt haar stem voor 2, dus waar blijf ik dan nog! Ik kan er alleen iets anders tegenover zetten:

Ik ben iemand die net na de IIe WO geboren is (1952). Daar was de algemene stemming: niet zeuren, hard werken en "die niet werkt hoeft ook niet te eten".

(...) Een systeem waarin mensen rechten hebben en plichten. Zo ben ik opgevoed, heb gestudeerd (...) en probeer ik ook mijn kinderen op te voeden.

Ik ben absoluut niet dom en word erg gerespecteerd door mijn collega's en patiënten. Ik heb na mijn fysiotherapieopleiding nog een cursus in Duitsland gevolgd en werk nu veel met getraumatiseerde vrouwen (aanranding of verkrachting als oorzaak). Het is zwaar, verantwoordelijk maar vooral dankbaar werk. Ik zal het dan ook wel uit mijn hoofd laten om bij de 10e of 11e vrouw op een dag een gezicht te trekken van (zuchtend): "daar heb je er wéér een. Wat interesseert mij hun problemen eigenlijk!" Als ik geen hart had voor mijn werk, zou ik iets anders gaan doen.

Brengt mij terug naar het verweer van mevr. M. Ik heb deze brief nooit eerder gezien en kan mij voorstellen dat een "collega klachtenbemiddelaar" hier wel even van schrikt. Deze "Ab." moet wel een ongelooflijk ongelikte beer zijn, en de uitslag staat nu al zonder meer vast: eigen schuld, dikke bult!

Deze brief echter raakt kant noch wal. Hij staat vol met leugens, onjuiste feiten en is van een bepaalde grofheid die ik alleen maar bij mevr. M. zelf ben tegengekomen: bot en arrogant: iemand die je het bloed onder de nagels vandaan haalt, dus.

Heeft ze ons gesprek op een bandje opgenomen? Ik denk het niet, want er staan dingen in die ik nooit gezegd (kan) heb(ben) omdat ze gewoon niet waar zijn en er staan dingen níet in die ik wél gezegd heb.

Ik zou de hele "bijeenkomst" kunnen herschrijven. Daar gaat het mij echter niet om. Voor de duidelijkheid wil ik wel systematisch de brief doornemen en de grootste leugens eruit halen. De rest is voor haar eigen verantwoording!

(...) Ik heb niet op een botte manier het woord genomen, dat is mijn stijl niet. Er was ook helemaal nog geen neg. beslissing op As. z'n mvv: Er was helemáál nog geen beslissing op z'n mvv. Never nooit heb ik As. uit Iran gehaald. Het idee alléén al geeft maar al te zeer weer, hoe weinig verstand mevr. M. heeft van hoe het leven van vluchtenden in elkaar zit, zeker uit zo'n land als Iran. Voor de goede orde: z'n oma heeft alles geregeld omdat As.

zijn leven daar niet meer veilig was. Wat dat betreft is Iran voor sommige bevolkingsgroepen geen haar beter als Kosovo: je wordt vermoord om niks.

(...) hierbij gooit mevr. M. twee zaken door elkaar. Begin december hebben we gevraagd voor een W-document voor As. Hij was al sinds begin sept. in Nederland en had niets. Geen legitimatie, helemaal niets!! We hebben mevrouw M. gevraagd een pasje te laten maken voor As. Ze had het erg druk, had er zichtbaar geen zin in en zei dat dat wel de volgende keer kon.

Ik heb toen op spoed aangedrongen omdat het voor een vluchteling erg moeilijk is om zonder identiteitsbewijs rond te lopen. Als de politie je pakt ben je niet meer dan een illegaal en bewijs dan maar eens dat je een vluchteling bent. Ze zei echter dat een groene kaart ook goed was en daarmee was (voor mij ook) de kous af.

Toen wij begin januari weer kwamen (en ook toen zat mevr. M. aan het loket) en het weer erg druk was (ze zat alleen) en weer niet wilde ingaan op mijn vraag, nú een (zoals beloofd) pasje te laten maken heb ik inderdaad gezegd dat ze het beloofd had en dat dus nu ook moest doen. Daar baalde ze zichtbaar van, werd chagrijnig, grof en bot tegen ons. Ik vroeg haar toen waarom ze het eigenlijk de vorige keer niet had gedaan. Ze zei toen: "Ja, daar zat toch Kerstmis tussen, dus dat had ook lang geduurd!" Alsof dat er ook maar iets mee te maken had: Kerstmis!

(...) (ten aanzien van de uitleg over de verschillende systemen in verband met As.; N.o.) dat heeft ze dus niet gezegd. Ze deed het gewoon niet. Punt uit. En 1 maand later haalde ze dus "Kerstmis" uit de kast.

(...) (ten aanzien van de door M. aangehaalde uitspraken van Ab. nadat M. blijkens het proces-verbaal op 17 december 1997 had uitgelegd dat er twee dossiers waren van As. als gevolg van het niet correcte inreizen in Nederland; N.o.) Dit heb ik pas gezegd, begin jan '98, nadat mevr. M. mij verweet dat het mijn schuld was dat As. in 2 systemen stond. Daar wist ze begin dec. nog niks van. Ze is toen op onze vraag voor een W-doc. helemaal niet ingegaan.

Bij: "Ik kots etc... ." Ook heb ik dat zo níet gezegd. Ik zei: "Om maar met de woorden van adv. B. te spreken: de IND is net een gokkast." Dat zei ik ook niet begin dec, maar begin jan '98.

(...) Ik kan nooit gezegd hebben dat mijn man al vanaf 1992 in Nederland is, want hij is pas in 1994 hier gekomen. Dit is dus nog eens een bewijs dat haar hele verhaal rammelt en er onjuistheden instaan.

Bij (...) (een uitspraak van Ab. over de lange duur van de asielprocedure; N.o.) Hier spreekt zéker de wanhoop uit, die menig asielzoeker voelt als hij, jaar in jaar uit, geen beslissing krijgt. Zó heb ik het niet gezegd. Het moet een spinsel zijn van haar eigen fantasie. Ik kan

me ook niet voorstellen dat je, na zoveel maanden, nog letterlijk een gesprek kan onthouden. Is mevrouw M. hoogbegaafd of zo?

(...) Ook hier geldt dat dit absoluut niet mijn woordkeuze is geweest. De uitdrukking: "Zijn jullie wel helemaal wijs" gebruik ik nooit! Verder staat dit weer vol met halve waarheden (...) en hele leugens. (...) Ze suggereert in dit stuk erg correct te zijn geweest tegen ons. Uiterst correct en ijskoud, maar onverzettelijk in de letter van de wet die haar uitkwam. (...)

Uiteindelijk heeft As. pas op 19-2-'98 een geldig legitimatiebewijs gekregen. Meer dan 5 maanden heeft hij zonder gezeten! (...).

Ik heb Hr. P. zéker mijn wanhoop getoond en tijdens het heen en weer gejo-jo zal ik zeker wel, handen ten hemel heffend, hebben uitgeroepen: "ik weet het ook niet meer!" Als hij dat "verbaal stennis" maken noemt bewijst dat maar al te zeer dat óók Hr. P. niet om kan gaan met mensen die onder grote stress staan, de regels niet goed weten maar toch geholpen willen worden.

Misschien is dat wel wat me het meeste dwars zit: zij hebben ons nooit geholpen (met zij: Mevr. M. + Hr. P.). Zij hebben ons regels uitgelegd, dat wel, gewoon de wet verteld. Verder niks.

(...) Aan "Ab." was zeker duidelijkheid van zaken gegeven, maar ik wist absoluut niet waar ik aan toe was. Hier wil ik wel op wijzen dat As. zeer wel op de juiste wijze Nederland binnen was gekomen. Hij is niet zomaar "eigenhandig" Nederland in gereisd, maar als vluchteling heeft hij zich meteen bij aankomst gemeld bij de V.P. Schiphol!

Ik had zeker niet eigenhandig As. uit Schalkhaar gehaald. Ik had officiële toestemming van de IND. V.P., COA en de Opbouw. Het probleem was alleen dat de COA vond dat As. onder de Opbouw viel en de Opbouw vond dat As. onder de COA viel. (...) Ik weet als haast geen ander hoe bang vluchtelingen zijn voor de V.P. Hun leven hangt zo ongeveer van hen af! Zo denken ze tenminste. Mijn man ook. Hij vindt het niet echt leuk dat ik klachten heb ingediend. Maar aan de andere kant kan hij "het bloed van Mevr. M. en Hr. P. wel drinken" (figuurlijk dan natuurlijk).

U denkt toch niet dat ik dan probeer steun te krijgen van anderen die in de inmiddels hele lange rij staan!

(...) (ten aanzien van 28 januari 1998; N.o.) Zoals ik al eerder vermeldde zei mevr. M. toen, na lang speuren in de computer (en wéér zo'n lange rij "vreemdelingen"): "O, ik zie het al, hij staat in 2 systemen en dat is uw schuld!"

Mijn verbazing was toen zó groot dat ik eerst geen woord kon uitbrengen: Mijn man staat in 3 systemen, mijn zoon in 2 systemen en dat is dan mijn schuld! Moet u zich voorstellen!!!

Er is niets gezegd over het D.V.A.S. Alleen over Kerstmis is er gesproken. Verder is ons niets uitgelegd. (...)

"Heeft u enig gevoel in uw donder?"...Je gaat het je wel afvragen, maar toch zijn dat mijn woorden niet... "Ik heb niets te maken met de wet." ...etc. Deze woorden mag mevr. M. geheel voor eigen rekening nemen. Ze zijn niet van mij en nogmaals: Het verbaast mij heel erg dat iemand zich dat na maanden nog zo letterlijk kan herinneren. Daar moet, statistisch gezien toch een hoge mate van fantasie bij zitten.

(...) Uit het feit dat ik gezegd zou hebben: "Dat hoor ik al bijna 5 jaar" komt weer naar voren dat er flink met leugens gegooid wordt. Ik kende mijn man 2 jaar, zoals ik al eerder heb vermeld. Waar haalt ze deze onzin dan vandaan, mevr. M.?

(...) Mevr. M. bedoelt dat ze, witheet van woede doordat ik aandrong op het maken van een pasje, wat ze toen wel moest doen, op geen enkele vraag van mij meer een antwoord gaf. (...) Mijn man heeft mij verzekerd nooit "sorry hoor", gezegd te hebben. Hij zou haar met liefde kunnen villen (weer figuurlijk natuurlijk).

(...) Ook mevr. Y. heeft ons herhaalde malen geholpen in de loop van '97-'98 dat mijn man moest stempelen.

Met mevr. Y. hebben wij nooit problemen gehad! Waarom niet? Omdat ze gewoon haar werk deed en er zijn er daar nog wel meer waar wij nooit problemen mee hebben gehad, omdat ze ons gewoon hielpen en ons niet met een hoge dosis interesseloosheid en arrogantie probeerden af te schepen of van het kastje naar de muur stuurden.

Mevr. Y. zegt (...) dat ze niet precies weet wat er gezegd werd. Mevr. Y. kon mijn gezicht wel zien (mijn ogen hebben vast vuur geschoten) en dat van mevr. M. niet (als blikken konden doden was ik toen ter plekke hartstikke dood geweest). Mevr. M. was helemaal niet correct en reageerde (zoals ik eerder beschreef) helemaal niet meer.

Zij wist niet meer wat er gezegd werd maar toch zou ik erg grof in de mond zijn geweest. Hoe kan dat?

(...) Kennelijk...: Ik ben niet dom! Of onnozel of zelfs stom. Het idee alleen al dat ik moeilijk zou doen bij de V.P. om de procedure te versnellen! Dat gelooft tóch niemand.

(...) Na het hele verhaal van mevr. M., mevr. Y. en Hr. P. nu pas gelezen te hebben, snap ik het gedrag van Hr. K.: Hij had totaal geen oor voor mijn verhaal, snapte niet dat ik grote problemen had met mevr. M. (zoals ik met iedereen problemen heb die er de kantjes vanaf lopen en een ander er op een grove manier de schuld van geven!).

Hr. K., die een collega is van mevr. M., moet onvoorwaardelijk haar verhaal geloofd hebben. Heeft mij de kans niet gegeven op haar verhaal te reageren (en dus te

weerleggen) en heeft in het hele gesprek mij gezien als de raddraaier, de domme, agressieve, zeer onbeschofte en overspannen vrouw die toch minstens haar excuus had moeten aanbieden aan die zielige, zó goed haar best en plichtdoende, stressbestendige mevr. M. Ik moet de eerste persoon nog tegenkomen die, na zo'n verweer van een collega, objectief naar een klacht kan kijken. Dat kan je toch niet van Hr. K. verwachten? Zeker niet, als ik niet eens de ruimte gekregen heb, mij te verweren tegen dit "grof geschut".

Ik wil hier ook heel duidelijk stellen dat ik niets heb tegen V.P. of IND. Er zijn heel veel mensen die ons daar echt geholpen hebben, zoals mevr. Y. en nog meer mensen van de V.P. Utrecht. (...)

Ik blijf, zeker na dit alles gelezen te hebben, zéker bij mijn klacht dat er níet objectief op mijn klacht is ingegaan."

E. Verklaring betrokken ambtenaar M.

1. Op 8 juli 1999 verklaarde mevrouw M., ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht, - in aanwezigheid van mevrouw mr. G. - tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende:

"Ik ben vreemdelingen-rechercheur en heb het vreemdelingenasiel in de stad Utrecht in mijn takenpakket. Wij hebben op het bureau waar ik werkzaam ben een receptie. Daar zit ik achter één van de drie loketten, wanneer ik niet bezig ben met één van mijn andere taken.

De vreemdelingen komen op dit bureau om zich te melden. Sommigen hebben vragen, anderen niet. Ik ken de gezichten van de meeste mensen wel die zich moeten melden. Ik kende de heer A. ook. Dit mede gelet op het feit dat zijn vrouw vaak met hem mee kwam wanneer hij zich moest melden. Mijn collega P. had eveneens met de heer A. te maken gehad. (...)

Ik heb verzoekster en haar man op 17 december 1997 en op 28 januari 1998 te woord gestaan. Zij vroeg mij voor haar (stief)zoon een W-document op te maken. Ik heb haar toen rustig uitgelegd dat ik dat op dat moment niet kon doen. Daarop reageerde verzoekster naar mijn mening heel onredelijk. (...) Ze vroeg ook nog hoe lang alles nog zou duren. Ze vond dat wij te weinig deden, en dat de IND ook te weinig deed. Ik heb beide keren geprobeerd hun rustig advies te geven.

Op 28 januari 1998 herhaalde het hele relaas zich. Verzoekster trachtte steun te krijgen bij andere wachtenden in de rij. Ik wilde niet dat de boel ging escaleren.

Ik deelde haar mee dat ik ook machteloos was. Ik vond het wel vervelend. Ik kon me hun ontevredenheid ook wel voorstellen. Maar ik heb zo goed mogelijk getracht uit te leggen dat ik niet meer voor hun kon doen. Er ging grove taal over de tafel. Vooral naar mij toe. Ik



heb uitgelegd dat ik niet meer mogelijkheden had. Ik heb haar ook meegedeeld dat zij bij mijn chef een klacht kon indienen over mijn werkwijze.

Ik weet nog heel goed wat er is gezegd.

Ik heb haar meegedeeld welke mogelijkheden er voor haar open stonden. Ik heb getracht haar zo goed mogelijk te adviseren. Ik weet dat ik correct ben geweest. Maar mijn mogelijkheden zijn ook beperkt. Ik wilde dat document graag opmaken. Maar wat niet kan, kan gewoon niet. Ik heb herhaald getracht haar dat uit te leggen. Ik vroeg daar ook begrip voor.

Ik had het gevoel dat zij mijn uitleg gewoon niet wilde horen of dat ze wat ik haar vertelde niet in zich opnam. Ik kan me haar situatie overigens wel voorstellen. Ze was behoorlijk emotioneel. De maat was gewoon vol voor haar. Er zijn wel vaker emoties in het spel, maar dat de zaak zo hoog oploopt als in dit geval gebeurt bij mij zelden. Zij sprak met stemverheffing en gebaarde met haar armen. Ik probeer in dat soort situaties zoveel mogelijk oogcontact te houden. Ook heb ik de man van verzoekster getracht erbij te betrekken om de boel te sussen. Op een gegeven moment heb ik gewoon mijn mond gehouden, en heb ik haar laten uitrazen. Dat hielp uiteindelijk wel. Haar man maakte daarna nog min of meer zijn excuses voor het gedrag van zijn echtgenote. Ik deelde toen mee: "ach, het geeft niet hoor, ik doe gewoon mijn werk, maar toch bedankt".

Ik voelde me beledigd door de manier waarop verzoekster mij had toegesproken. Ik doe ook mijn werk naar beste kunnen. Ik weet dat ik niet lui ben, en dat ik een harde werker ben. Maar door al haar verwijten voelde ik me wel gekwetst. Op een bepaalde manier voelde ik toen ook medelijden met haar.

U houdt mij de klacht van verzoekster voor. Zij stelt dat ik zou hebben gezegd dat het haar schuld was dat de zoon van haar man in een verkeerd computersysteem geregistreerd stond.

Dat zijn haar woorden. Zij hebben voor hun (stief)zoon een machtiging voorlopig verblijf aangevraagd, toen hij nog verbleef in het land van herkomst. Hij stond daarom in het systeem voor de mvv-aanvragen. Verzoekster had mij meegedeeld dat ze hun zoon zelf maar naar Nederland hadden gehaald, omdat het hun te lang duurde. Vanaf dat moment is hun zoon hier als asielzoeker behandeld.

Echter, ik kon geen W-document opmaken omdat de zoon niet in het asielsysteem stond, maar alleen in het mvv-systeem van het DVAS. Verzoekster ging steeds door op het W-document. Ze deelde mee dat ze niets met ons systeem te maken had. Ik deelde haar mee dat nu haar zoon de beslissing op de mvv-aanvraag niet had afgewacht in het land van herkomst, de IND een afzonderlijke asielpcedure moest opstarten, en hij niet in het systeem stond waarin ik een W-document kon opmaken. Ze deelde mij toen mee: "dus u

geeft mij er de schuld van dat mijn zoon niet in het juiste systeem stond". Ik heb haar hierop weer uitgelegd hoe het zat. Ik probeerde begrip te krijgen voor het feit dat ons systeem ook beperkingen voor mij met zich mee brengt. Ik zou nooit zeggen dat het haar schuld was dat haar zoon niet in het goede systeem stond. Wie ben ik om dat te doen? Ik heb het dus niet zo gezegd als zij stelt.

Tijdens de klachtbehandeling bij de politie heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen verzoekster, haar man, de klachtbehandelaar en mijzelf. Tijdens dit gesprek heb ik gezegd dat ik de desbetreffende opmerking niet heb gemaakt. Om haar tegemoet te komen heb ik wel gezegd dat ik het heel vervelend vond dat zij mijn mededelingen als verwijt naar haar had opgevat, en dat dit mij speet.

Het ambtsbericht van de districtschef doet voorkomen alsof ik mijn excuses heb aangeboden. Maar dat heb ik niet gedaan. Want ik ga geen excuses aanbieden voor iets dat ik niet heb gezegd.

In haar reactie op het standpunt van de korpsbeheerder stelt verzoekster dat in het door mij opgemaakte proces-verbaal onjuistheden en onwaarheden staan. Ik vind het jammer een dergelijke reactie op mijn proces-verbaal te krijgen. Maar er staan geen onwaarheden in.

Ik besepte mij dat verzoeksters echtgenoot pas in 1994 zijn aanvraag heeft gedaan. Verzoekster heeft mij echter letterlijk meegedeeld dat hij al vanaf 1992 in Nederland was. Dit heb ik dan ook als citaat in mijn proces-verbaal weergegeven. Ik heb hetgeen zij mij heeft gezegd zoveel mogelijk in haar bewoordingen als citaat opgenomen. Dit is wat zij heeft gezegd dan wel woorden van gelijke strekking.

Verzoekster merkt ook op dat het wonderlijk is dat ik mij hetgeen is besproken nog zo letterlijk kan herinneren. Hierover kan ik het volgende meedelen.

Naar aanleiding van de gebeurtenissen op 17 december 1997 en 28 januari 1998 heb ik in DVAS een mutatie opgemaakt. Nadat verzoekster een klacht had ingediend heb ik deze mutaties omgezet in een proces-verbaal. Dit proces-verbaal heb ik gesloten op 18 februari 1998. Ik was er al eerder aan begonnen en heb het in verschillende momenten uitgewerkt aan de hand van wat ik op 17 december 1997 en 28 januari 1998 heb gemuteerd. Wat ik in daarin heb geschreven, heb ik op de dag zelf geschreven. Ik heb later geen toevoegingen of veranderingen aangebracht in de tekst van de mutaties, met uitzondering van type- en/of spelfouten. Op de uitdraaien van de desbetreffende mutaties staan de data 13 februari 1998 en 18 februari 1998 vermeld. Dat komt omdat ik die mutaties op verschillende data heb uitgedraaid. Zodra er in DVAS een verandering wordt aangebracht of iets wordt toegevoegd krijgt het betreffende document een nieuwe datum.

Ik heb getracht zo duidelijk mogelijk vast te leggen wat er precies is gezegd. En ik weet van dit geval nog heel goed wat er is gezegd.

Het is gebruikelijk om een mutatie op te maken van contacten met mensen aan de balie waarbij relevante zaken naar voren komen. Soms tik ik gelijk in wat er is besproken, soms doe ik dat later. Dan noteer ik hetgeen er wordt besproken op kladpapier. Dat heb ik ook in dit geval gedaan. Toen zij weg was heb ik de meeste dingen opgeschreven. De gegevens heb ik later die dag in het systeem verwerkt. Overigens heb ik ook beide keren mijn chef ingelicht."

2.1. Betrokken ambtenaar M. overhandigde de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman enkele afschriften van mutaties die op de klacht betrekking hebben.

In de mutatie van 13 februari 1998 was onder meer het volgende opgenomen:

"17-12-97: (...) Betr. kwam met zijn zoontje aan de balie. Ik heb een groene stempelkaart voor hem aangemaakt. Vriendin zei dat het belachelijk was dat zoontje nog geen W-document had. Wij hadden er al lang voor moeten zorgen dat dat er was. IND en VD alles is hetzelfde. Tevens vond zij het belachelijk dat de procedure zo lang duurde en er nog steeds geen beslissing lag. Weet u wat we dan doen mevr. dan nemen we zelf de touwtjes in handen, we zijn al vier jaar samen en nog steeds is er geen beslissing. Dat is toch belachelijk. Ik kots zo langzamerhand op de IND en VD. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Waar bent u mee bezig. (...) omdat u alles volgens het boekje wilt doen. Wetten? Ja daar moeten ze eens wat aan doen. Waar zijn jullie mee bezig. Mijn man is al vanaf 1992 in Nederland. Hij heeft nu al een tweede asielaanvraag lopen en daar kunnen jullie zeker niets aan doen he, dat dat zo lang duurt. Neen dat zeggen ze allemaal. Maar we zijn nu nog geen steek verder en ik wil ook wel eens een normaal leven hebben met mijn man.

(...) Verder hen het advies gegeven dat zij als zij het niet eens waren met de gang van zaken hun advocaat konden consulteren -nou die doet ook niets- of een klacht konden indienen bij mijn chef. Hen tevens medegedeeld dat ik op dit moment nog geen W-doc. voor zoontje kon aanvragen gezien het feit dat er twee procedures liepen, een van de negatieve beslissing op mvv aanvraag en I voor asiel. Ik zou onderzoeken en overleggen met P. hoe hierin te handelen, daar mijn collega ook al bemoeienis had gehad met deze zaak en door de mvv aanvraag procedure in DVAS verschijnt en niet de asielprocedure. Hen tevens medegedeeld dat ik mij goed kan voorstellen dat het vervelend is als je al zo lang wacht, maar dat we allemaal ons werk doen met de evt. beperkingen die dat inhoudt. Mevr. ging vervolgens met een dankjewel en wat meer gekalmeerd het bureau uit.

Kan in de toekomst m. i. gaan escaleren, daar vrouw het woord doet en meneer -die redelijk Nederlands spreekt- alleen staat te lachen en niets zegt. Wel is het vervelend dat betr. steun tracht te krijgen bij andere wachtenden en hen a.h.w. opruit om ook maar eens

de "de beuk" erin te gooien. M.i. is mevr. behoorlijk gespannen dan wel aan het overspannen geraken en kennelijk reageert zij dit op deze manier af.

Wel nog medegedeeld dat de VD Utrecht op zijn manier werkt en volgens de vr.wet haar taken uitoefent en dus "gewoon" moeten stempelen en niet zoals in R'dam dat ze niet hoefde."

2.2. In de mutatie van 18 februari 1998 is onder meer het volgende beschreven:

"28-01-98:Vrouw kwam met betr. en zoontje aan de balie en begon vreselijke stennis te schoppen zonder enige aanleiding. De hele IND en VD vlogen in zeer negatieve scheldwoorden over de balie. (...) Heeft u enig gevoel in uw donder? Ja, ja, wat wet, ik heb niets te maken met de wet. Ik wacht al lang genoeg in Nederland op van alles en het is schandalig dat mijn man nu nog steeds niets heeft gehoord, enfin het hele verhaal van hierboven -2e asielverzoek ingediend/ zoontje dat het recht heeft om in Nederland te zijn, omdat hij na zijn 15 tiende jaar niet meer uit Iran kan komen etc., als er niet beslist wordt dan zelf zoon maar ophalen uit Iran. Haar gezegd, dat ik alles zo correct en soepel mogelijk wilde laten verlopen maar dat ik ook afhankelijk was van andere instanties. Ja, ja dat weet ik wel, advocaten. IND, VD, niemand kan iets voor je doen dat verhaal hoor ik al zo lang. Dat hoor ik al bijna 5 jaar. Betr. ging gigantisch te keer en sprak met stemverheffing. Op dat moment was het erg druk in de rij wachtenden en ik zag dat zij trachtte anderen in haar relaas mee te krijgen. Ik reageerde verder niet op haar en liet haar uitrazen. Kennelijk zag zij dat ze geen respons kreeg. Waarna zij al scheldend en gillend het bureau uitliep ik zag dat zij daarbij een harde trap tegen de betonnen plantenbak gaf toen zij daar langs liep. Ik heb betr. en zoontje verder geholpen. Ik deelde betr. mede dat op deze manier niets werd opgelost. Dat ik mijn werk doe en tracht dat zo correct en goed mogelijk uit te oefenen. Dat ik ook hen correct behandel en dat ik het niet prettig vind dat zijn vrouw mij op deze manier te woord staat. Dat het lang duurde etc. is vervelend maar moeten betr. accepteren. Ik heb betr. dringend geadviseerd om een gesprek met hun advocaat aan te gaan. Nogmaals gezegd dat ik het gedrag en verbale gedrag van zijn vrouw erg vervelend vond, daar je er totaal niets mee op loste. Daarna heb ik nog met de GBA gebeld, daar betr. staat ingeschreven op het verkeerde cv nr. (...). Hen medegedeeld dat ik zou trachten wat ik in deze bij GBA kon doen. In het bijzijn van betr. met GBA gebeld echter ik kreeg geen gehoor. Hen ik hiervan het technische probleem uitgelegd.

P. heeft al van alles afgebeld om dit te regelen zowel met IND als RBV, maar volgens die instanties is het niet mogelijk dit te koppelen. We zien verder.

Aan het einde kwam vriendin weer binnen. Zij hield zich verder rustig.

Betr. zei bij het weggaan tegen mij: sorry hoor; ik zei tegen betr.: "geeft niet. Ik doe mijn werk, maar toch bedankt".

Tevens merk ik op dat Y. en (...) tevens aan de balie zaten te werken tijdens de scheldkanonade van moeders."

#### F. Reactie beheerder van het regionale politiekorps Utrecht

1. Bij brief van 15 juli 1999 verzocht de substituut-ombudsman de korpsbeheerder te reageren op de brief van verzoekster van 24 mei 1999. Tevens deed de substituut-ombudsman de korpsbeheerder een afschrift van de verklaring van de betrokken ambtenaar M. toekomen. Voorts werd de korpsbeheerder verzocht:

"...in te gaan op hetgeen de betrokken ambtenaar naar voren heeft gebracht over de brief van de districtschef aan verzoekster van 13 augustus 1998. Die brief doet voorkomen alsof de betrokken ambtenaar de bewuste opmerking heeft gemaakt, terwijl mevrouw M. dit bestrijdt.

Ten slotte vraag ik u - gezien de laatste alinea van de verklaring van de betrokken ambtenaar - uitleg te geven over het verschil tussen de data die in de mutaties staan vermeld..."

2. De korpsbeheerder reageerde bij brief van 16 augustus 1999. In haar brief deelde de korpsbeheerder onder meer het volgende mee:

"Het verschil in interpretatie over het aanbieden van excuses is vermoedelijk ontstaan in het verzoeningsgesprek, dat de heer K. en mevrouw M. hebben gehad met mevrouw Ab. en haar echtgenoot.

De echtgenoot van mevrouw Ab. heeft zich verontschuldigd voor het gedrag van zijn vrouw. Zowel de heer K. als mevrouw M. hebben gezegd, dat het hun speet dat een en ander op een dergelijke manier is verlopen. De heer K. deelde bij navraag op 28 juli 1999 mede, dat hij zich niet kan voorstellen dat er excuses zijn aangeboden. Waarschijnlijk is de spijtbetuiging als excuus opgevat. Waar het om een verschil in beleving gaat, lijkt het mij niet gepast dezerzijds een oordeel uit te spreken.

Het optreden van verschillende data in de mutaties heeft te maken met het feit, dat op verschillende momenten processen worden aangemaakt door het computersysteem. Zodra een proces wordt opgestart geeft het geautomatiseerde systeem een datum en tijdstip van opmaak mee.

Tot slot wil ik hier aangeven, dat ik in deze kwestie geen nader oordeel wens te geven. Mevrouw M. is uitvoerig gehoord ten kantore van de Nationale ombudsman. De verklaring die daar is opgenomen geeft mij geen reden om te twijfelen, aangezien het alleszins overeenkomt met hetgeen zij in een eerder stadium heeft verklaard over haar beleving van deze zaak."

#### G. Nadere reactie verzoekster

Verzoekster bracht bij brief van 5 september 1999 nog het volgende naar voren naar aanleiding van de verklaring van de betrokken ambtenaar en de reactie van de korpsbeheerder:

"...de politie loopt al vanaf het begin te roepen dat mijn man z'n verontschuldiging over mijn gedrag heeft uitgesproken. Ik kan u met klem verzekeren dat dat niet het geval is geweest en vraag u daarom of u dát wilt onderzoeken (...). (...)

Hoe moet ik de zin begrijpen: zowel de heer K. als mevr. M. .... manier is verlopen. Als het geen excuus van haar was, dan zou ik hem alsnog willen. Ook blijf ik bij het feit dat mevr. M. nodig een nascholing "omgang met de medemens" zou moeten doen.

Zij is namelijk praktisch de eerste Nederlandse waar buitenlanders mee te maken krijgen. Haar arrogante houding achter dat loket, haar optreden dat het niveau van een "lompe boerentrien" nog niet eens haalt, zorgt ervoor dat zij alle Nederlanders te schande maakt..."

#### H. Verklaring van de echtgenoot van verzoekster

Op 29 september 1999 verklaarde de echtgenoot van verzoekster, de heer A., door tussenkomst van (...) (tolk in de Farsi-taal) tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch desgevraagd onder meer het volgende:

"Ik weet waarover mijn vrouw heeft geklaagd.

Ik ben op 17 december 1997 en op 28 januari 1998 met mijn vrouw en mijn zoon bij de vreemdelingendienst te Utrecht geweest.

Mijn vrouw vroeg de vrouw achter de balie om informatie betreffende mijn zoon. De ambtenaar sprak met hoge en luide toon, en zei: 'hij staat niet in de computer'. Daarop vroeg mijn vrouw hoe dat kwam. De ambtenaar reageerde: 'dat weet ik niet, en ik weet dat ook niet op te lossen.'

De verstandhouding tussen de ambtenaar en mijn vrouw was niet zo goed. Maar de ambtenaar werd heel gauw boos. Ook andere mensen hebben over haar geklaagd. Het gesprek dat we later hadden met haar baas in het kader van de klachtbehandeling verliep goed.

Haar beschuldiging dat de fout door ons kwam, is onzin. Ik ben boos over het feit dat de naam van mijn zoon in het verkeerde systeem is geregistreerd en dat wij daar de schuld van krijgen. Ik weet van mijn vrouw en zoon dat de ambtenaar die beschuldiging uitte, maar ik heb zelf ook verstaan dat de ambtenaar tegen ons zei dat de foute registratie onze

schuld was.

Mijn vrouw vroeg namelijk hoe het kwam, waarop de ambtenaar antwoordde dat zij niet wist hoe de foute registratie kwam. Ze bedoelde dat het onze schuld was. Dit heeft zij ook letterlijk gezegd.

Na het gesprek met de ambtenaar is mijn vrouw weggegaan, en bleef ik nog even staan om mijn kaart te krijgen. Er is toen niets gezegd tussen de ambtenaar en mij. Ik heb geen woord met haar gewisseld.

In het algemeen was het zo dat mijn vrouw het woord voerde met de mensen van de vreemdelingendienst. Ik heb alleen goedemiddag gezegd. Ik heb namelijk in verband met ziekte niet een cursus Nederlands kunnen volgen. Ik kan nu wel een beetje Nederlands spreken, toen niet. Ik kon toen wel een beetje Nederlands verstaan."

## **Beoordeling**

### I. Algemeen

1. De heer A., afkomstig uit Iran, verbleef sinds 1994 als asielzoeker in Nederland. Verzoekster is eind 1996 getrouwd met de heer A., met wie zij sinds juli 1997 in Utrecht woonde. Voor de zoon van A., As., - die toen nog in Iran verbleef - was een aanvraag ingediend voor een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) in Nederland. Voordat op die aanvraag was beslist, is As. in september 1997 gevlucht naar Nederland en heeft hij zich bij zijn vader en verzoekster gevoegd.

In afwachting van de beslissing op de door hen ingediende verzoeken om toelating als vluchteling respectievelijk vergunning tot verblijf waren A. en As. ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd - winter 1997-1998 - als vreemdelingen van rechtswege verplicht zich maandelijks te melden bij de Vreemdelingendienst te Utrecht.

2. Op 17 december 1997 en op 28 januari 1998 meldden A. en As. zich vergezeld van verzoekster bij de Vreemdelingendienst te Utrecht. Zij werden aan de balie te woord gestaan door mevrouw M., ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht.

### II. De klacht

#### A. Ten aanzien van de bejegening

1. Verzoekster klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop mevrouw M., ambtenaar van het regionale politiekorps Utrecht, haar heeft bejegend aan de balie van de Vreemdelingendienst Stad Utrecht. Zij klaagt er met name over dat M. haar heeft meegedeeld, dat het haar schuld was dat de zoon van haar man in een verkeerd computersysteem stond geregistreerd. Dit gebeurde toen verzoekster tijdens de meldplicht

van haar man en (stief)zoon opnieuw aan M. vroeg een identiteitskaart - een zogenaamd W-document - voor As. aan te maken, en M. aangaf dat dit niet mogelijk was.

2. Het is algemeen bekend dat vreemdelingen die in Nederland de beslissing op hun aanvraag om toelating mogen afwachten zich in een onzekere situatie bevinden. Het is ook bekend dat het lang kan duren voordat er zekerheid voor hen kan zijn. Deze vreemdelingen zitten bovendien in een afhankelijke positie ten opzichte van de vreemdelingendienst. Enerzijds zijn ze verplicht zich daar periodiek te melden, en anderzijds zijn ze van die dienst afhankelijk in hun informatievoorziening omtrent hun verblijf en het verkrijgen van verblijfsdocumenten. Het is dan ook belangrijk dat medewerkers van de vreemdelingendiensten zich van die positie bewust zijn en daarvoor oog hebben.

3. In het proces-verbaal van bevindingen van 18 februari 1998 (zie bevindingen, onder C.1.2.) en in de verklaring die zij heeft afgelegd tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman (zie bevindingen, onder E.), bracht mevrouw M. naar voren dat zij verzoekster had uitgelegd dat nu As. niet de beslissing op de mvv-aanvraag had afgewacht in het land van herkomst, de IND een afzonderlijke asielprocedure moest opstarten, en dat As. niet in het systeem stond waarin M. een W-document kon aanmaken. Blijkens het proces-verbaal had M. verzoekster vervolgens gezegd dat dat het gevolg was van het niet op correcte wijze - bedoeld werd: zonder een geldige mvv - inreizen in Nederland. M. gaf echter aan niet te hebben gezegd dat het verzoeksters schuld was dat As. niet in het goede systeem voorkwam. M. liet voorts weten dat zij tijdens het gesprek met verzoekster in het kader van de klachtbehandeling bij de politie had aangegeven dat zij het vervelend vond dat verzoekster haar mededelingen had opgevat als een verwijt naar haar.

4. Tijdens de klachtbehandeling bij de politie heeft de klachtbehandelaar K. twee collega's van M. gehoord. Zij konden de algemene houding van verzoekster tijdens de bezoeken aan de Vreemdelingendienst - zoals door M. in het proces-verbaal geschetst - beamen, doch geen van beiden had het gesprek dat verzoekster met M. had letterlijk gehoord.

5. In het proces-verbaal heeft mevrouw M. aangegeven dat verzoekster een overspannen indruk had gemaakt en met stemverheffing had gesproken en kennelijk boos was geweest. In dit proces-verbaal staat voorts dat M. zelf rustig was gebleven en had geprobeerd aan verzoekster uit te leggen dat een en ander buiten haar macht lag.

Verzoekster handhaafde haar standpunt dat M. de bewuste opmerking wel had gemaakt en weersprak hetgeen M. haar in het proces-verbaal in de mond had gelegd.

6. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is voorts de echtgenoot van verzoekster door tussenkomst van een tolk gehoord. Hij heeft tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman aangegeven dat hij de betrokken ambtenaar M. tegen



zijn vrouw heeft horen zeggen dat het hun schuld was dat zijn zoon niet juist was geregistreerd. De heer A. heeft echter ook laten weten dat hij op dat moment geen Nederlands kon spreken en de taal toentertijd slechts een beetje kon verstaan.

7. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verzoekster en M. hun contact vanuit ieders invalshoek zeer verschillend hebben ervaren. Verzoekster wilde zo snel mogelijk duidelijkheid in de langdurige asielpcedure van haar man en haar (stief)zoon, en verlangde een identiteitskaart voor haar (stief)zoon. M. had te maken met de regelgeving en met computersystemen waarop zij geen of weinig invloed kon uitoefenen.

Wat er precies is gezegd tussen verzoekster en de betrokken ambtenaar M. is tijdens het onderzoek echter niet vast komen te staan. Niet kan worden vastgesteld dat de betrokken ambtenaar M. heeft gezegd dat het verzoeksters schuld was dat haar (stief)zoon in een verkeerd computersysteem stond vermeld. De betrokkenen spreken elkaar op dit punt - alsook op andere punten - tegen.

De Nationale ombudsman moet zich in zoverre dan ook van een oordeel onthouden.

## B. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Voorts klaagt verzoekster erover dat het regionale politiekorps Utrecht haar klacht van 3 februari 1998 onvoldoende objectief heeft onderzocht en afgedaan.

2.1. Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken op datgene waarover wordt geklaagd, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht.

2.2. Wanneer een klachtbehandelende instantie de klacht voorlegt aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en het gegeven antwoord geheel aansluit bij de klacht, is het niet noodzakelijk de reactie aan de klager voor te leggen. Wanneer de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft echter feitelijk verweer voert, de gedraging als zodanig ontkent of feiten aanvoert die de gedraging in een geheel ander licht plaatsen, is er sprake van (nieuwe) gegevens waarover de klager zijn visie moet kunnen geven. Wederhoor is dan een vereiste.

3.1. In reactie op deze klacht gaf de waarnemend korpsbeheerder aan dat er geen reden was te twijfelen aan de objectiviteit van de klachtbehandeling. De klachtbehandelaar die namens de districtschef de klacht had behandeld, was niet verbonden aan de vreemdelingendienst, en was geen directe chef van de betrokken ambtenaar. Afgezien van

de overschrijding van de termijn was de klacht volgens de voor de behandeling van klachten gebruikelijke procedure verlopen, aldus de korpsbeheerder.

3.2. Volgens het door de klachtbehandelaar, de heer K., opgemaakte rapport (zie bevindingen, onder C.1.3.) had K. bij het onderzoek naar de klacht de beschikking gehad over het op 18 februari 1998 opgemaakte proces-verbaal, waarin betrokken ambtenaar M. haar visie op het gebeurde gaf. Voorts had K. verzoekster op 8 april 1998 telefonisch gesproken, en had zij haar klacht toegelicht. Op voorstel van K. was vervolgens een gesprek geregeld met de betrokken ambtenaar M. om duidelijkheid te krijgen over datgene waarover werd geklaagd en mogelijk te komen tot verzoening. Voordat dat gesprek plaatsvond, had K. op 3 juni 1998 twee collega's van M. gehoord. Eén van die collega's had op het moment van het bewuste voorval naast M. aan de balie gezeten, de andere collega had in het verleden te maken gehad met verzoekster. Op 3 juni 1998 had het gesprek plaatsgehad met verzoekster en M. Tijdens dit gesprek was nogmaals de procedure over de aanvraag van de verblijfsvergunning aan verzoekster uitgelegd, en had K. het optreden van verzoekster aan de balie aan de kaak gesteld. Verzoekster had excuses van M. willen horen voor de gemaakte opmerking, waarop M. vervolgens om een patstelling te voorkomen tegen verzoekster had gezegd dat het haar bedoeling niet was geweest haar te schokken met die opmerking en dat M. er spijt van had als dat wel zo was overgekomen. K. gaf in zijn rapport vervolgens aan dat verzoekster daarmee tevreden was geweest, en dat ondanks verschillende pogingen om verzoekster ook haar excuses te laten aanbieden voor haar optreden aan de balie, dat - tot ongenoegen van M. - niet was gelukt. K. concludeerde in zijn rapport dat hij de klacht ongegrond achtte, omdat de handelwijze van de vreemdelingendienst in dit geval niet laakbaar was.

3.3. De chef van het district Marco Polo van de regiopolitie Utrecht heeft vervolgens in zijn brief van 13 augustus 1998 aan verzoekster laten weten dat zij tijdens het gesprek met K. en M. te horen had gekregen dat de opmerking niet was bedoeld om haar te grieven, en bovendien een reactie was geweest op verzoeksters onheuse bejegening van M. Hij achtte de klacht dan ook niet gegrond.

4. Nadat verzoekster tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman in het kader van wederhoor de stukken had gelezen die de waarnemend korpsbeheerder bij haar reactie had meegezonden - te weten het door M. opgemaakte proces-verbaal en het door K. opgemaakte rapport - stelde zij dat de klachtenbehandelaar K. maar één kant van het verhaal had gehoord. Verzoekster bracht naar voren dat K., die een collega was van M., onvoorwaardelijk M.'s verhaal moest hebben geloofd. Aan verzoekster was niet de kans gegeven om op het verhaal van M. te reageren.

5. Gelet op de positie die de heer K. ten opzichte van mevrouw M. had - niet zijnde een directe collega of directe chef - kon van hem worden verwacht dat hij in staat was de klacht voldoende objectief te behandelen en te onderzoeken.

Voorts staat vast dat K. twee collega's van M. heeft gehoord en een gesprek heeft gearrangeerd tussen verzoekster en mevrouw M. De bedoeling van dit gesprek was om duidelijk te krijgen wat de essentie was van de klacht en mogelijk te komen tot verzoening. Aannemelijk is dat tijdens dit gesprek de verschillende visies van verzoekster en de betrokken ambtenaar naar voren zijn gebracht met betrekking tot de klacht van verzoekster over de door M. gemaakte opmerking.

De twee collega's van M. hebben over de inhoud van wat gezegd was tussen verzoekster en M. niets kunnen verklaren; zij hebben slechts een beeld van verzoekster geschetst. Voor het vaststellen van hetgeen was gezegd was hun verklaring derhalve niet relevant.

In die zin kan niet worden gezegd dat K. de klacht onvoldoende objectief heeft onderzocht en afgedaan.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

6.1. Ten overvloede wordt het volgende overwogen.

Gelet op hetgeen uit het onderzoek van K. naar voren is gekomen op het punt van de gewraakte opmerking van M., en gelet op hetgeen hiervoor onder II.A.7. is overwogen, had K. op dat punt tot de conclusie moeten komen dat daarover geen oordeel kon worden gegeven nu de betrokkenen elkaar tegenspraken. K. heeft echter de klacht van verzoekster niet gegrond geacht nu hij de handelwijze van M. niet laakbaar vond. Dat is niet juist.

6.2. Na het gesprek dat kennelijk niet tot verzoening had geleid, heeft de klachtbehandelaar K. de klacht formeel afgedaan. Gelet op het vereiste van een zorgvuldige klachtbehandeling had hij verzoekster in de gelegenheid moeten stellen om het proces-verbaal en de hoorverslagen van de betrokken ambtenaren in te zien en daarop haar visie te geven, zeker nu hetgeen daarin naar voren werd gebracht afweek van haar standpunt ten aanzien van de wijze waarop zij in het algemeen was bejegend. Het is niet juist dat er tijdens het onderzoek naar de klacht geen inzage als hiervoor bedoeld is geboden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Utrecht (de burgemeester van Utrecht), is niet gegrond ten aanzien van de objectiviteit van de klachtbehandeling. Ten aanzien van de klacht over de bejegening wordt geen oordeel gegeven.