



Rapport

Datum: 9 maart 2000

Rapportnummer: 2000/088

Klacht

Op 26 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Hilversum, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Flevoland.

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

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

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het regionale politiekorps Flevoland hem heeft behandeld, toen hij op 22 augustus 1998 naar een politiebureau te Almere ging om aangifte te doen van inbraak in zijn woning.

Voorts klaagt verzoeker erover dat hij - tot op het moment dat hij zich op 22 januari 1999 tot de Nationale ombudsman wendde - geen reactie op zijn klacht heeft gekregen van het regionale politiekorps Flevoland.

Achtergrond

Op 15 april 1999 bracht de Nationale ombudsman een rapport (99/176) uit naar aanleiding van een klacht die verzoeker had ingediend over het regionale politiekorps Flevoland. Dit rapport is bij dit rapport gevoegd.

Op 15 april 1999 bracht de Nationale ombudsman naar aanleiding van een klacht van verzoeker rapport 99/176 uit.

OPENBAARRAPPORT rapportnr.: 99/176

15 april 1999

Verzoekschrift van

De heer V. te Hilversum

met een klacht over een gedraging van

het regionale politiekorps Flevoland te Almere.

Bestuursorgaan: **de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad).**

Klacht

Op 29 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Hilversum, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Flevoland te Almere.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 7 januari 1998, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 27 september 1998 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Flevoland onvoldoende actie hebben ondernomen op zijn meldingen van geluidsoverlast.

Voorts klaagt hij erover dat een met naam genoemde ambtenaar zonder zijn toestemming aan zijn voormalige huisarts medische informatie heeft gevraagd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland 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. Deze maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd een getuige gehoord.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

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

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker heeft in de periode van 22 april 1997 tot 3 oktober 1998 in de gemeente A. gewoond. Na enige tijd kreeg verzoeker last van geluidsoverlast van zijn bovenburen, de familie G. Dit leidde

tot een onenigheid tussen de beide betrokken partijen, waarvan ook regelmatig door beide partijen melding werd gemaakt bij de politie.

De politie, waaronder met name de wijkagent, deed naar de mening van verzoeker te weinig aan zijn meldingen. Daarom diende hij op 22 januari 1998 en 15 maart 1998 klachten in bij F., chef basiseenheid H. van het regionale politiekorps Flevoland, over de wijze waarop de politie de door hem aangekaarte problemen behandelde. Met name had hij er bezwaar tegen dat de wijkagent S., kennelijk naar aanleiding van een gesprek met de voormalige huisarts van verzoeker, tegen verzoeker had gezegd dat verzoeker zelf voor geluidsoverlast zorgde. Volgens verzoeker had de wijkagent zich partijdig opgesteld ten voordele van zijn burens, de familie G.

2. Op 10 september 1998 bracht de klachtencommissie optreden politieambtenaren van politie Flevoland advies uit aan de korpsbeheerder. In dit advies staat onder meer:

“de klacht

Klager heeft verschillende klachtbrieven geschreven. Kort gezegd doet hij zijn beklag over de naar zijn mening klachtonvriendelijke behandeling door de politie en het niet dan wel onvoldoende optreden door de politie tegen geluidsoverlast kennelijk veroorzaakt door bovenburen van klager. Verder meent klager dat de klachtenprocedure onvoldoende waarborgen biedt voor een onafhankelijk oordeel over de klacht.

De procedure

Op 8 juli 1998 is, na overleg met de Nationale ombudsman, besloten de klachten van klager alsnog in behandeling te nemen op grond van de regionale klachtenregeling. Klager had in een eerder stadium aan medewerkers van het district Almere aangegeven in de klachtenprocedure geen heil te zien. Klager heeft zich vervolgens gewend tot de Nationale Ombudsman. Deze verwees klager terug naar de politie Flevoland gelet op het kenbaarheidsvereiste. De districtschef Almere heeft de regionale korpschef op 27 juli 1998 in kennis gesteld van zijn bevindingen en geadviseerd geen verdere aandacht te kunnen besteden aan de bovengenoemde klachten van klager. De commissie heeft de klacht ontvangen op 15 augustus. Zij heeft de klacht besproken op 20 augustus en zij heeft op

10 september haar advies opgesteld.

De feiten

Klager stelt regelmatig overlast te ondervinden van zijn bovenburen. Hij richt zich regelmatig tot de politie die naar de mening van klager onvoldoende optreedt en klager niet serieus behandelt. Bij de politie te Almere komen anderzijds ook regelmatig klachten binnen over geluidsoverlast welke veroorzaakt zou worden door klager. De Woningbouwvereniging is bij de problematiek betrokken maar heeft tot op heden geen oplossing kunnen aandragen. Gebleken is dat pogingen tot bemiddeling vanuit het wijkkantoor van de politie en de woningstichting averechts werken.

De beoordeling

De commissie heeft uitvoerig bestudeerd wat de verschillende politiefunctionarissen in deze hebben gedaan en zij heeft tevens kennisgenomen van de activiteiten van de woningbouwvereniging. De commissie constateert dat de politie zeer veel tijd en aandacht besteed heeft om te komen tot een oplossing voor de problemen waar klager voor staat. Dat geldt tot op zekere hoogte ook voor de woningbouwvereniging. De commissie is er zich van bewust dat de politie nu eenmaal niet over instrumenten beschikt om in gevallen als dit tot een oplossing te komen, als het niet gaat om strafbare elementen. Naar de mening van de commissie kan derhalve in redelijkheid niet gesteld worden dat de politie onvoldoende heeft gedaan. Op grond van deze overwegingen acht de commissie de klacht dan ook ongegrond.

De commissie begrijpt zeer goed dat haar conclusie voor klager waarschijnlijk zeer onbevredigend zal zijn. Klager was en is ervan overtuigd dat niemand echt naar hem luistert en dat er niets effectiefs gebeurt om tot oplossing van problemen te komen waarvoor klager zich gesteld ziet.

De commissie acht het dan ook wenselijk dat geprobeerd wordt alle instanties, die een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing van de problematiek waarmee klager te maken heeft, uit te nodigen en middels een goed gezamenlijk gesprek te komen tot een oplossing die bevredigend is.

Advies

De commissie geeft de korpsbeheerder in overweging de klacht ongegrond te verklaren. Voor haar motivering verwijst zij naar haar overwegingen dienaangaande."

3. Op 22 september 1998 deelde de korpsbeheerder verzoeker mee dat hij, gezien het advies van de klachtencommissie, de klacht ongegrond verklaarde.

B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.
2. In zijn brief van 27 september 1998 gaf verzoeker voorts aan dat hij in de beide woonplaatsen waar hij voor 22 april 1997 had gewoond, eveneens last had gehad van geluidsoverlast en van asociaal, verbaal agressief gedrag van burens. Ook in de huidige woonplaats van verzoeker zijn al snel na zijn aankomst vergelijkbare problemen ontstaan. Verzoeker vermoedt dat een en ander mogelijk samenhangt met een eerder probleem tussen hem en twee ambtenaren van een ander politiekorps.
3. Voorts deelde verzoeker mee dat zijn voormalige huisarts hem had meegedeeld dat hij inderdaad medische gegevens aan de politie had verstrekt. De voormalige huisarts had volgens verzoeker toegegeven dat hij dat niet had mogen doen.
4. Bij brief van 24 oktober 1998 voegde verzoeker aan zijn relaas onder meer toe dat hij geen klacht tegen zijn voormalige huisarts zou indienen, nu deze eerlijk had toegegeven dat hij medische gegevens had verstrekt aan de politie. Voorts benadrukte verzoeker dat de overlast die hij ondervond en nog ondervindt, deel uitmaakt van een complot.

C. Standpunt korpsbeheerder

1. In reactie op de klacht deelde de korpsbeheerder onder meer het volgende mee:

"Klager klaagt er allereerst over dat ambtenaren van politie Flevoland onvoldoende actie hebben ondernomen op zijn meldingen van geluidsoverlast.

Inzake de behandeling van de meldingen van klager omtrent geluidsoverlast is door mij op 22 september 1998 een eindoordeel gegeven naar aanleiding van de procedure ingevolge de regionale klachtenregeling. Ik blijf bij mijn destijds gegeven eindoordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is. (...)

Ten aanzien van het tweede onderdeel merk ik het volgende op.

De met naam genoemde ambtenaar heeft inderdaad contact opgenomen met de huisarts van klager. Dit wordt bevestigd in zijn rapport van 26 januari 1998. Het handelen van de betrokken politieambtenaar past mijns inziens in de hulpverleningstaak welke wettelijk aan de politie is opgelegd. Ik zie geen reden om aan te nemen dat door de betrokken politieambtenaar onjuist is gehandeld en acht ook dit onderdeel ongegrond."

2. Bij de reactie van de korpsbeheerder bevonden zich onder meer mutaties ten aanzien van meldingen die betrekking hadden op verzoeker en zijn toenmalige burens, de familie G.

De mutaties betreffen twaalf meldingen van lawaaioverlast, beurtelings door verzoeker en de familie G. Uit de mutaties komt naar voren dat de politie met verzoeker en de familie G. telefonisch dan

wel persoonlijk overleg heeft gevoerd over eventuele maatregelen terzake van de door beide partijen ondervonden overlast. Daarnaast blijkt uit een aantal van de mutaties dat de politie verzoeker meermalen heeft verwezen naar de wijkagent en de woningbouwvereniging. De mutaties zijn in overeenstemming met hetgeen de wijkagent S. hierover vermeldt in zijn rapport van 26 januari 1998.

3. In het rapport van de wijkagent S. aan de chef basiseenheid H. van 26 januari 1998, staat onder meer:

"Op maandag 14 juli 1997, omstreeks 14:10 komt (verzoeker; N.o.) aan het bureau. Hij geeft aan dat hij al enige tijd overlast heeft van zijn bovenburen, de familie G. Deze mensen zouden (verzoeker; N.o.) op diverse manieren intimideren. Zo zouden ze 's nachts en 's morgens vroeg (verzoeker; N.o.) uitschelden en zouden ze hem zijn nachtrust ontnemen. Zijn verzoek was nu of ik als wijkagent in deze kon bemiddelen en er mogelijk voor zorg kon dragen dat deze overlast zou ophouden. Ik heb de man toegezegd een gesprek aan te gaan met de fam. G. teneinde hun kant van het verhaal te horen.

Vervolgens heb ik in de loop van de komende week van mijn collega wijkagent Br. vernomen dat de familie G. contact met hem had opgenomen om hun beklag te doen over het gedrag van hun benedenbuurman (verzoeker; N.o.). Uit hun verhaal bleek dat deze man voor enige mate van overlast zorgde. Hij zou namelijk te pas en te onpas de fam. G. beschuldigen van geluidsoverlast. Dit zou 's nachts plaatsvinden. Deze beschuldigingen werden door de familie uitdrukkelijk ontkend.

Tevens vernam ik van de woningbouwvereniging (...) dat er inmiddels een klachtbrief was binnen gekomen van (verzoeker; N.o.) aangaande het overlast veroorzakende gedrag van zijn bovenburen, de fam. G. Tevens ontving ik een afschrift van de brief waarin (verzoeker; N.o.) werd meegedeeld dat er op het kantoor van de (woningbouwvereniging; N.o.) inmiddels een gesprek had plaats gevonden tussen (woningbouwvereniging; N.o.) en de fam. G. Uit dit gesprek kwam naar voren dat mevr. G. totaal niet begrijpt waarom en waarvan ze beschuldigd wordt. De woningstichting geeft verder aan dat hun bemoeienis tussen beide partijen wordt beëindigd.

Op 31 juli 1997 heb ik samen met mijn collega N. en met de wijkbeheerster T. een bezoek gebracht aan (verzoeker; N.o.). In zijn woning hebben we uitvoerig gesproken over een aantal zaken welke (verzoeker; N.o.) dwarszaten. Over de familie G. was hij kort en duidelijk. Hij wenste dat de overlast onmiddellijk zou stoppen anders zouden er problemen kunnen ontstaan. Vervolgens gaf (verzoeker; N.o.) aan dat hij grote problemen had met de woningbouwvereniging. (...)

Nadat wij hadden aangegeven dat de problemen met zowel de familie G. als de woningbouwvereniging onze aandacht zouden krijgen hebben wij dit gesprek beëindigd.

In de loop van de komende weken heb ik contact gehad met V. (...) en met de huisarts van (verzoeker; N.o.).

V. vertelde mij onder andere dat (verzoeker; N.o.) een vijftal kinderen had welke nagenoeg geen contact meer hadden met hun vader. Dit had verscheidene oorzaken waarover ze verder geen mededeling deed. Tevens wist ze aan te geven dat (verzoeker; N.o.) sedert een aantal jaren problemen kende met zijn gezondheid, met name met zijn gehoor. Dit heeft er onder andere toe geleid dat hij zijn vorige woning heeft moeten verlaten. Ook daar zou hij problemen hebben gehad met burens die hem zouden uitschelden. Dezelfde problematiek zou zich nu wederom voordoen.

In dit gesprek met V. kwam tevens naar voren dat zij mogelijk de laatste persoon was waar (verzoeker; N.o.) contact mee heeft. Ik heb V. op de hoogte gesteld van de problemen in onze gemeente en haar gevraagd ook in deze zaak te willen bemiddelen. Ze gaf aan dit te zullen doen.

Uit een telefonisch onderhoud met (de voormalige huisarts; N.o.) werd mij duidelijk dat de problemen van (verzoeker; N.o.) deels oplosbaar zouden zijn door middel van het gebruik van medicijnen. Volgens (de voormalige huisarts; N.o.) heeft (verzoeker; N.o.) last van "stemmen" welke zijn stemming ernstig beïnvloeden. Tevens heeft hij mogelijk psychische problemen omtrent zijn gehoor. Deze combinatie van factoren heeft er onder andere toe geleid dat (verzoeker; N.o.) zijn woning in de vorige woongemeente (...) vroegtijdig heeft moeten verlaten. (De voormalige huisarts; N.o.) had overleg gehad met de vorige huisarts van (verzoeker; N.o.). Daaruit kwam onder andere naar voren dat (verzoeker; N.o.) eveneens problemen met zijn burens had. Ook deze mensen zouden (verzoeker; N.o.) 's nachts uitschelden.

Tijdens de komende weken is (verzoeker; N.o.) regelmatig aan het wijkkantoor gekomen om zijn beklag te doen over zijn burens. Tevens zijn er gedurende diverse dagen meldingen gedaan bij de politie meldkamer in Almere-stad omtrent overlast van (verzoeker; N.o.). Deze overlast zou bestaan uit gillen en schreeuwen gedurende de voor de nachtrust bestemde tijd.

Tevens heeft (verzoeker; N.o.) gedurende een aantal weken brieven geschreven aan de woningbouwvereniging, het wijkkantoor en aan het politiebureau Almere-stad.

In deze brieven geeft (verzoeker; N.o.) onder andere aan geen prijs meer te stellen op contact met rapporteur (...). Tevens geeft hij aan dat hij zo niet verder kan blijven wonen. In overleg met de woningbouwvereniging is mij gebleken dat er vooralsnog geen mogelijkheid is om de man een andere woning aan te bieden. Ook het nut hiervan is mij niet geheel duidelijk. De kans dat de problemen liggen in zijn woonomgeving acht ik zeer klein.

Het gehele verhaal omtrent de problematiek van (verzoeker; N.o.) is globaal gezien als volgt in te delen. (Volgt een overzicht van contacten tussen de politie enerzijds en verzoeker, de familie G. en de woningbouwvereniging anderzijds in de periode van 14 juli 1997 tot en met 23 januari 1998; N.o.)

Naast de hierboven beschreven gebeurtenissen zijn er diverse contacten geweest met (verzoeker; N.o.). Deze vaak telefonische contacten zijn door diverse collega's gevoerd. Ondanks herhaalde bezoeken aan de deur en gesprekken met (verzoeker; N.o.) lijkt het alsof de situatie verslechtert. Het schijnt nu inmiddels zo te zijn dat (verzoeker; N.o.) mevr. G. en dhr. Ga. hinderlijk volgt en benadert op straat.

Mogelijk dat een benadering vanuit het gezondheidscentrum in deze zaak enige uitkomst kan gaan bieden. De bemiddeling vanuit het wijkkantoor en vanuit de woningstichting werkt averechts."

4. De chef van de basiseenheid H. rapporteerde op 26 januari 1998 aan de districtschef. Bij haar rapport bevond zich het rapport van de wijkagent S. van diezelfde datum (zie hiervóór onder 3.).

In haar rapport bevestigt de chef van de basiseenheid de bevindingen uit het rapport van de wijkagent, op basis van haar eigen contacten met verzoeker en de wijkagent Br.

D. VERKLARING VOORMALIGE HUISARTS VAN VERZOEKER

De voormalige huisarts van verzoeker verklaarde op 26 november 1998 tegenover een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman het volgende:

"Ik was de huisarts van verzoeker tijdens zijn verblijf in A. Het is juist dat ik op enig moment ben gebeld door de wijkagent S. Hij stelde mij de vraag of het gedrag van verzoeker, regelmatig de instanties waarschuwen in verband met door hem ondervonden geluidsoverlast in de nachtelijke uren, wellicht medisch verklaarbaar of behandelbaar was. Ik heb hierover in algemene zin met de wijkagent gesproken, zonder vertrouwelijke medische gegevens te vermelden."

E. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder en de verklaring van zijn voormalige huisarts, deelde verzoeker mee dat hij zijn standpunt handhaafde. Hij deelde mee dat hij geen geluidsoverlast veroorzaakte en zeker 21 meldingen wegens geluidsoverlast te hebben gedaan bij de politie.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het politieoptreden terzake van de meldingen van (geluids)overlast

1. Voorop dient te worden gesteld dat het accent van politieoptreden in geval van conflicten als het onderhavige zoveel mogelijk dient te liggen op preventie en hulpverlening. Daardoor kan wellicht in een vroeg stadium erger worden voorkomen.

Indien het conflict na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen echter toch escaleert en er sprake is van strafbare feiten, of althans een naar objectieve maatstaven gemeten redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, dan behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden en naar aanleiding van een door één van de bij het conflict betrokken partijen gedane melding een behoorlijk onderzoek in te stellen.

2. Verzoeker klaagt er over dat de politie niet of onvoldoende repressief tegen zijn voormalige bovenburen is opgetreden.

De informatie die in dit onderzoek is verkregen, voert de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de politie naar redelijk inzicht de aan verzoekers meldingen ten grondslag liggende gebeurtenissen niet als op zichzelf staande incidenten kon beschouwen, maar deze kon plaatsen in het licht van de onenigheden waarvan tussen verzoeker en zijn burens sprake is geweest. De politie heeft herhaaldelijk getracht door bemiddeling tot een oplossing te komen om een escalatie van het conflict te voorkomen.

3. Niet is gebleken van een tekort aan activiteit en aan onpartijdigheid bij de politie. De politie heeft gedaan wat in het algemeen in een geval van (geluid)overlast van haar mag worden verwacht. Het voortduren van de conflictsituatie kan de politie in geen enkel opzicht worden verweten.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

II. Ten aanzien van het opvragen van medische gegevens

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat een met naam genoemde ambtenaar zonder zijn toestemming aan zijn voormalige huisarts medische informatie heeft gevraagd.

2. Uit het verslag van de wijkagent (zie bevindingen onder C.3.) van 26 januari 1998 komt naar voren dat hij naar aanleiding van de klachten van verzoeker contact heeft opgenomen met verschillende

instanties, om te bezien op welke wijze de klachten van verzoeker konden worden verholpen. In dit verband had hij ook contact met mevrouw V., een vertrouwenspersoon van verzoeker. De strekking van de informatie van mevrouw V. was dat verzoeker al eerder in de problemen was gekomen en zijn woning had moeten verlaten. De problemen zouden zijn veroorzaakt door de gezondheidsklachten van verzoeker, met name door diens slechte gehoor. Vervolgens had de wijkagent contact gezocht met de huisarts van verzoeker.

De huisarts heeft de informatie die hij de wijkagent heeft gegeven - in tegenstelling tot verzoeker - niet als medisch geheim aangemerkt. In zijn verslag van 26 januari 1998 heeft de wijkagent voorts aangegeven dat bemiddeling van het gezondheidscentrum van de huisarts mogelijk tot resultaat zou kunnen leiden, terwijl bemiddeling vanuit de politie averechts leek te werken.

3. Op basis van de informatie die hij had gekregen van mevrouw V. kon de wijkagent in redelijkheid besluiten contact te zoeken met de toenmalige huisarts van verzoeker, om te bezien of met diens hulp een mogelijke oplossing kon worden bereikt voor de problemen van verzoeker. Het is niet aannemelijk geworden dat de wijkagent de huisarts om medische informatie heeft gevraagd.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Flevoland te Almere, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), is niet gegrond.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland 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 politieambtenaar R. de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze ambtenaar maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Zwolle over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland 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. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 22 augustus 1998 vervoegde verzoeker zich bij een politiebureau in zijn toenmalige woonplaats Almere om aangifte te doen van een inbraak in zijn woning.
2. Op 7 oktober 1998 diende verzoeker door tussenkomst van de Nationale ombudsman bij het regionale politiekorps een klacht in over de gang van zaken op het politiebureau op 22 augustus 1998. Hierop ontving hij geen reactie.

B. Standpunt verzoeker

Verzoekers standpunt staat samengevat weergegeven in de klachtsamenvatting. Daarnaast merkte hij nog het volgende op.

Op 22 augustus 1998 had verzoeker telefonisch contact gezocht met een politiebureau te Almere naar aanleiding van een mogelijke insluiping in zijn woning. Als gevolg van verzoekers doofheid verliep dit gesprek moeizaam, omdat verzoeker de politieambtenaar niet goed kon verstaan. Verzoeker vervoegde zich daarom persoonlijk aan het politiebureau. Hij sprak daar met politieambtenaar R. Verzoeker gaf bij dit bezoek aan dat hij eerder die dag al een telefoongesprek had gevoerd met een politieambtenaar. Verzoeker - die overigens niet beschikte over de naam van degene met wie hij had gesproken - wenste te achterhalen met wie hij eerder die dag had gesproken. Politieambtenaar R. trachtte vervolgens de naam van deze medewerker te achterhalen, maar deelde verzoeker (na ongeveer vijf minuten te hebben gezocht) mee dat de naam niet te achterhalen was. Kennelijk had degene met wie verzoeker had getelefoneerd geen aantekening van dat gesprek gemaakt. Verzoeker vond het ongeloofwaardig dat de politieambtenaar met wie hij had getelefoneerd daar niet een met zijn handtekening of naam bekrachtigd rapport van had opgemaakt. Hij vond het volstrekt onaannemelijk dat niet - bijvoorbeeld op grond van het dienstrooster - was na te gaan met wie hij had gesproken. Verzoeker noemde dit een schande, en voelde zich in de maling genomen en gediscrimineerd op grond van zijn leeftijd.

C. Standpunt beheerder van het regionale politiekorps Flevoland

1. Op 26 juli 1999 zond de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland de volgende reactie op de klacht:

“1. Wijze van behandeling aan bureau.

Klager is op 22 augustus 1998 naar het bureau te Almere gegaan. Hij heeft daar gesproken met de dienstdoend wachtcommandant. Klager gaf aan een telefoongesprek

te hebben gevoerd met een andere politieambtenaar. Klager wenste deze laatstgenoemde politieambtenaar te spreken. De dienstdoend wachtcommandant heeft klager beleefd te woord gestaan maar het was niet mogelijk te achterhalen met wie klager had gesproken. Klager was hiermee ontevreden en heeft het bureau vloekend en tierend verlaten. Ik meen dat klager niet onbehoorlijk behandeld is. Ik acht dit onderdeel dan ook ongegrond.

2. Klacht niet beantwoord.

De klacht van klager is inderdaad niet beantwoord. Ik meen dat de beslissing, verwoord in het rapport van de chef basiseenheid, om de klacht van klager niet verder te behandelen, begrijpelijk is geweest. Formeel is dit onderdeel echter gegrond.”

2.1. Bij de brief van de korpsbeheerder was het volgende rapport gevoegd van de verantwoordelijke chef basiseenheid:

“Tot augustus 1998 waren er binnen het regiokorps al vele klachten van de heer V. behandeld. Op verzoek van de NOM (Nationale ombudsman; N.o.) is de betreffende klacht in oktober 1998 in behandeling genomen op grond van de klachtenregeling en derhalve verzonden aan het district Almere. Op verzoek van de districtsleiding Almere is de afhandeling toen stopgezet, omdat het de zoveelste klacht was. De praktijk leert namelijk dat elke aandacht die wordt gegeven aan de heer V., telkens niet leidt tot een oplossing maar opnieuw leidt tot klachten. De lichamelijke gesteldheid van dhr. V. is van een zodanige aard dat hij emotioneel voortdurend doorslaat wanneer hij contact heeft met bewoners, de politie of derden. Hij is doof en hij heeft een psychische stoornis.

In het X-pol systeem komt de heer V. diverse malen voor. Er zijn een groot aantal incidenten te relateren aan diens psychische gesteldheid. Hij geeft voortdurend melding van overlast die hij ondervindt van omwonenden, dan wel omwonenden klagen over zijn gedrag. Al met al een uitzichtloze situatie. De betreffende mutaties doe ik u hierbij toekomen.

Met betrekking tot het incident van 22 augustus 1998, waarover de heer V. nu klaagt bij de NOM, is mij gebleken dat de dienstgroep 2 in het district Almere op die dag gepland was voor de A-dienst (van 15.00 tot 23.00 uur). Als wachtcommandant was toen verantwoordelijk de inspecteur van politie R.

In een gesprek met R., op woensdag 14 juli jl., gaf hij mij aan zich het gesprek met de heer V. op 22 augustus 1998 nog te herinneren. De heer V. gaf toentertijd aan dat hij een politiemans telefonisch had gesproken en dat hij opnieuw die agent wilde spreken. R. deelde mij mede dat hij de heer V. uiterst beleefd heeft aangesproken en heeft getracht te helpen, maar dat met geen mogelijkheid was te achterhalen welke medewerker met dhr. V. zou hebben gesproken. R. informeerde namelijk direct bij alle dienstdoende agenten en heeft zelfs de telefoonband van de meldkamer teruggedraaid en uitgeluisterd om dit te

kunnen achterhalen. Uit niets bleek echter dat de heer V. in die avonddienst telefonisch al met de politie had gesproken.

R. heeft dat toen beleefd en rustig uitgelegd aan de heer V., maar die bleef ontevreden en werd erg emotioneel. Zodanig emotioneel dat hij uiteindelijk vloekend en tierend het politiebureau heeft verlaten zonder dat er nog een normaal gesprek met hem was te voeren.

Gezien vorenstaande acht ik de klacht niet gegrond. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd."

2.2. In de brief waarmee bovenstaand rapport in de klachtprocedure door de plaatsvervangend districtschef was aangeboden aan de korpschef van politie Flevoland stond nog het volgende opgemerkt:

"In deze zaak wil ik graag benadrukken (zoals ook staat vermeld in bijgaande brief van de heer G. (chef basiseenheid; N.o.) dat de praktijk ons heeft geleerd dat elke vorm van aandacht die aan de heer V. wordt gegeven leidt tot nieuwe klachten in plaats van een oplossing. Een en ander is niet het gevolg van onze benadering van de heer V., maar in de emotioneel verstoorde geestelijke gesteldheid waarin de heer V. verkeert."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker weersprak datgene wat naar voren werd gebracht in de reactie van de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Flevoland. Hij achtte het niet terecht dat hij daarin werd afgeschilderd als een leugenaar, psychisch patiënt en dove man.

E. NADERE Reactie beheerder van het regionale politiekorps Flevoland

1. De inhoud van de reactie van de korpsbeheerder van Flevoland en de meegezonden bijlagen gaven de Nationale ombudsman aanleiding hem nog de volgende vragen te stellen:

"- Verzoeker heeft in zijn verzoekschrift naar voren gebracht op 22 augustus 1998 naar het politiebureau te zijn gekomen om aangifte te doen van een insluiping met het gebruik van een valse sleutel. Hierover zou hij al telefonisch hebben gesproken met een politieambtenaar. In uw reactie wordt aangegeven dat de heer R. verzoeker toen behulpzaam is geweest bij het zoeken van de naam van de politieambtenaar die hem telefonisch te woord had gestaan. Is ook nog op het oorspronkelijke probleem - de insluiping en de aangifte daarvan - ingegaan? Zo ja, hoe, en heeft dit geleid tot enige actie? Zo nee, waarom niet? Is er van verzoekers komst aan het bureau nog een mutatie opgemaakt? Zo ja, dan ontvang ik daarvan graag een afschrift. Zo nee, waarom niet?"

- Met betrekking tot de klachtbehandeling door de politie blijkt uit uw reactie dat de afhandeling van de klacht op verzoek van de districtsleiding Almere is stopgezet, omdat het de zoveelste klacht van verzoeker was. Is verzoeker op een of andere manier te kennen gegeven dat en waarom er niet meer op zijn klacht is ingegaan? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet? Indien een brief aan verzoeker is gestuurd, ontvang ik daarvan graag een afschrift.”

2. De korpsbeheerder zond hierop de volgende reactie:

“Bijgaand doe ik u mijn reactie toekomen op de door u gestelde vragen naar aanleiding van de klacht van de heer V.

Zoals blijkt uit de reeds aan u toegezonden stukken is de heer R. bezig geweest met het achterhalen van de naam van de politieambtenaar die klager eerder telefonisch te woord zou hebben gestaan. Op het oorspronkelijke probleem van klager is hierbij niet ingegaan. Wellicht dat hierbij een rol speelde dat klager ontevreden en emotioneel reageerde toen de naam van de politieambtenaar niet achterhaald kon worden. Klager verliet vloekend en tierend het bureau en was er geen ruimte meer voor een normaal gesprek. Ik heb nogmaals na laten gaan of er een mutatie is opgemaakt van het bezoek van klager aan het bureau op 22 augustus 1998. Een mutatie werd niet aangetroffen. Wel werd een mutatie aangetroffen van een bezoek van klager aan het bureau op 3 augustus 1998. De tekst hiervan doe ik u bijgaand toekomen. De eerstvolgende mutatie na deze mutatie dateert van 23 oktober 1998. Deze is in uw bezit.

De betrokken politieambtenaar heeft het niet nodig geacht een mutatie aan te maken. Of al dan niet een mutatie dient te worden aangemaakt is ter beoordeling van de politieambtenaar. Ik kan het mij zeer wel voorstellen dat van dit bezoek van klager geen mutatie is aangemaakt.

Verder kan ik u berichten dat klager niet op de hoogte is gesteld van het feit dat zijn klacht niet verder werd onderzocht. Dit vloeit mede voort uit dezelfde redenen die ten grondslag hebben gelegen aan de beslissing het onderzoek naar de klacht te staken (iedere actie richting klager leidt tot nieuwe reacties van klager). Uiteraard was het formeel juist geweest wanneer klager daarvan schriftelijk bericht zou hebben ontvangen. Tot slot verwijs ik u, wellicht ten overvloede, voor verdere achtergrondinformatie naar het door u uitgebrachte openbaar rapport, met het nummer 99/176*, betreffende een eerdere door u in behandeling genomen klacht van de heer V.”

Beoordeling

A. Ten aanzien van de gebeurtenis op 22 augustus 1998

1. In de eerste plaats klaagt verzoeker over de wijze waarop het regionale politiekorps Flevoland hem heeft behandeld, toen hij op 22 augustus 1998 naar een politiebureau te Almere ging. Hij achtte het een schande dat politieambtenaar R. niet kon achterhalen met wie hij eerder die dag een telefoongesprek had gevoerd. Verzoeker beschikte niet over de naam van degene met wie hij telefonisch had gesproken, en gaf zelf aan dat dit telefoongesprek - als gevolg van verzoekers doofheid - moeizaam was verlopen. Verzoeker tekende aan dat politieambtenaar R. ongeveer vijf minuten had gezocht, en vervolgens had meegedeeld dat hij niet kon achterhalen met wie verzoeker had gesproken.

Verzoeker voelde zich in de maling genomen en gediscrimineerd op grond van zijn leeftijd.

2. In reactie op deze klacht liet de korpsbeheerder weten dat politieambtenaar R., met wie verzoeker op het politiebureau had gesproken, verzoeker correct te woord had gestaan, en had getracht hem te helpen. Het was echter niet mogelijk gebleken om de naam te achterhalen van de medewerker met wie verzoeker eerder die dag telefonisch had gesproken. Verzoeker werd daarop erg emotioneel en had het politiebureau vloekend en tierend verlaten.

3. Op grond van de over en weer verstrekte inlichtingen is voldoende aannemelijk dat politieambtenaar R. verzoeker ter wille heeft willen zijn en heeft geprobeerd de naam te achterhalen van degene met wie verzoeker zei een telefoongesprek te hebben gevoerd. Verzoeker zelf gaf hierbij aan dat de politieambtenaar een aantal minuten had gezocht. Verzoeker noemde het een schande dat de naam niet was te vinden, maar tekende hierbij overigens niet aan dat R. hem onbeleefd of anderszins onheus had bejegend.

R. heeft gedaan wat onder de gegeven omstandigheden van hem mocht worden verwacht.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Ten aanzien van het niet kunnen vinden van de naam van degene met wie verzoeker een telefoongesprek had gevoerd, wordt opgemerkt, dat dit weliswaar vervelend was voor verzoeker, maar niet zodanig onjuist dat dit als niet-behoorlijk dient te worden gekwalificeerd. Hierbij wordt in ogenschouw genomen dat verzoeker zelf heeft aangegeven dat dit telefoongesprek - in verband met zijn doofheid - moeizaam verliep, hetgeen zou kunnen verklaren waarom er geen aantekening van was gemaakt. Bovendien wist verzoeker niet de naam van degene met wie hij had gesproken, hetgeen het zoeken naar die persoon vanzelfsprekend bemoeilijkte.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

B. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoeker had zich op 7 oktober 1998 door tussenkomst van de Nationale ombudsman tot het regionale politiekorps Flevoland gewend met een klacht over het incident op 22 augustus 1998.

Hij had geen reactie op deze klacht ontvangen.

2. De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland heeft naar aanleiding van dit klachtonderdeel laten weten dat verzoekers klacht al de zoveelste klacht was die hij had ingediend. De behandeling was stopgezet omdat de aandacht die aan verzoeker wordt gegeven niet leidt tot een oplossing, maar tot nieuwe klachten van diens kant. Verzoeker was er niet van op de hoogte gesteld dat zijn klacht niet verder zou worden onderzocht.

3. In bepaalde situaties is het denkbaar dat een bestuursorgaan niet meer reageert op brieven of klachten van burgers. Hieraan kunnen verschillende redenen ten grondslag liggen, die elk op hun eigen merites moeten worden beoordeeld. Onder omstandigheden kan een beslissing om betrokkene geen antwoord meer te geven te billijken zijn.

Een voorwaarde hierbij is echter wel dat betrokkene over een dergelijke beslissing vooraf - en met redenen omkleed - wordt geïnformeerd.

4. In deze situatie is het - met name gelet op de informatie die uit het als bijlage bij dit rapport gevoegde rapport (99/176) naar voren komt - zeer wel denkbaar dat het te billijken zou zijn wanneer het regionale politiekorps Almere geen antwoord meer zou geven op de brieven die verzoeker schrijft en op de klachten die hij indient.

In zoverre behoefde het dan ook niet onjuist te zijn dat verzoekers klacht over het incident op 22 augustus 1998 niet verder werd behandeld. Het is echter niet juist dat verzoeker niet vooraf gemotiveerd op de hoogte is gesteld van deze beslissing.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Flevoland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), is niet gegrond wat betreft de wijze waarop verzoeker op 22 augustus 1998 op het politiebureau is behandeld en gegrond wat betreft het niet-informereren over de niet-beantwoording van zijn klacht.