



# Rapport

**Datum: 5 februari 2001**

**Rapportnummer: 2001/028**

## **Klacht**

Op 31 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond.

Zijn verzoekschrift voldeed echter niet aan het kenbaarheidvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Nadat de klacht was doorgezonden naar de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, deelde verzoeker in een telefoongesprek van 23 augustus 1999 met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman mee dat hij nog geen reactie van de politie op zijn klacht had ontvangen.

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

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

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond vanaf januari 1999 steeds gebruik maakt van hetzelfde bedrijf wanneer schadereparatie van glas of sloten buiten kantoor tijd nodig is, in plaats van, zoals voor die datum het geval was, het bedrijf te bellen dat het glas of slot heeft geleverd.

## **Achtergrond**

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:198:

"Zaakwaarneming is het zich willens en wetens en op redelijke grond inlaten met de behartiging van eens anders belang, zonder de bevoegdheid daartoe aan een rechtshandeling of een elders in de wet geregelde rechtsverhouding te ontlelen."

Artikel 6:199, tweede lid:

"De zaakwaarnemer doet, zodra dit redelijkerwijze mogelijk is, aan de belanghebbende verantwoording van hetgeen hij heeft verricht. Heeft hij voor de belanghebbende gelden uitgegeven of ontvangen, dan doet hij daarvan rekening."

Artikel 6:200:

"1. De belanghebbende is, voor zover zijn belang naar behoren is behartigd, gehouden de zaakwaarnemer de schade te vergoeden, die deze als gevolg van de waarneming heeft geleden.

2. Heeft de zaakwaarnemer in de uitoefening van een beroep of bedrijf gehandeld, dan heeft hij, voor zover dit redelijk is, bovendien recht op een vergoeding voor zijn verrichtingen, met inachtneming van de prijzen die daarvoor ten tijde van de zaakwaarneming gewoonlijk werden berekend."

Artikel 201:

"Een zaakwaarnemer is bevoegd rechtshandelingen te verrichten in naam van de belanghebbende, voor zover diens belang daardoor naar behoren wordt behartigd."

## Onderzoek

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

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd verzoeker en de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van de korpsbeheerder en de reactie van verzoeker gaven aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

Verzoeker heeft een bedrijf, N., dat een vierentwintiguurservice biedt voor mobiel schadeherstel. Dit bedrijf verzorgt (tijdelijke) afdichting en herstelt ter plaatse glas-, inbraak-, brand- en waterschades.

### B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

2. In een verslag dat verzoeker bij zijn verzoekschrift voegde, deelde hij onder meer nog mee:

"Glas of Sloten Leveranciers laten na een Schadeherstel ten minste een goed zichtbaar KENMERK (bijv. Sticker) achter op Deur/kozijn of (winkel)Ruit, met daarop vermeld een 24 uren service telefoonnummer van de betreffende leverancier. (Branchegewoonte R'dam e.o.)

Ingeval van schade buiten kantoortijd kan een betreffende leverancier ook worden ingeschakeld m.b.t. herstelwerkzaamheden ook als bijv. Winkelier/sleutelhouder etc. niet aanwezig/bereikbaar is.

Als bijvoorbeeld een Winkelier niet bereikbaar was, dan belde de Politie bij een schadegeval het aanwezige Kenmerk op het pand met het 24 uren servicetelefoonnummer van de Leverancier om de Glas of inbraakschade te verhelpen.

Thans is deze (eerlijke) procedure van schadereparatie buiten kantoortijd door de Regio Politie R'dam Rijnmond van de hand gedaan.

Nu wordt een (1!!) bedrijf door de politie ingeschakeld (U. (een netwerkorganisatie voor schadeherstelbedrijven; No.) (...)) om een geconstateerde schade te verhelpen als bijv. een winkelier/pand-sleutelhouder niet bereikbaar/aanwezig is.

Naar een Aanwezig Kenmerk wordt nu niet meer gekeken door Politiepersoneel. Vanuit de Centrale Politie meldkamer wordt aangedrongen c.q. gemeld dat U. wordt of is gebeld voor herstel.

GEVOLG: een ( 1 ) bedrijf krijgt nu al het werk. (monopolie positie?). Andere bedrijven lijden door deze gang van zaken omzetverlies.

WAAROM heeft de Regio Politie R'dam Rijnmond dit gedaan?

Wij hebben geen idee!

(...)

Van een snellere schadeafhandeling kan geen sprake zijn omdat het bedrijf bij meerdere schademeldingen tegelijk, binnen een regio niet overal tegelijk tijd kan zijn. (Wachttijden van 1.5 uur tot 2 uur voor politie personeel komt voor.)

WAT hebben WIJ voor MOEITE gedaan om de situatie te veranderen?

1): Wij hebben de Regio Politie R'dam Rijnmond gebeld (...) en uitleg gevraagd. Antwoord Politie: dit is beslist op Politie beleidsnivo. Het fijne weten wij ook niet. Het zal wel via een offerte aanbesteding zijn geweest.

OFFERTES/AANBESTEDINGEN door Politie c.q. U.: Wij en de GLASBRANCH & SLOTENMAKERSBRANCH weten van niets!.

2): Ons verzoek tot samenwerking c.q. aansluiten bij U. is niet bespreekbaar. Ze zijn niet geïnteresseerd.000.03326\*

3): Vergeefse moeite hebben wij gedaan om in contact te treden met U. via fax/corr./telefoon. Echter geen reactie van enig verantwoordelijk persoon.

4): Een telefonisch gedeponeerde klacht onzerzijds m.b.t. een schadereparatie door U. v/e klant v. ons wordt genegeerd."

### C. Standpunt korpsbeheerder

1. In reactie op de klacht deelde de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond bij brief van 9 november 1999 onder meer mee:

"De politie maakt sinds begin van dit jaar, na een uitgebreide offerteprocedure, gebruik van de diensten van het bedrijf U. voor het afdichten van panden en het repareren van schaden aan politiegebouwen.

Voor het afsluiten van een contract met dit bedrijf hebben vooral de volgende redenen gegolden:

- Het is een netwerkorganisatie waarbij meerdere regionaal gespreide onderhoudsbedrijven zijn aangesloten. Hierdoor kan snel en slagvaardig opgetreden worden met als gevolg een aanzienlijke beperking van de wachttijden voor politiepersoneel.
- Voor alle in- en extern betrokkenen kunnen transparante en éénduidige procedures worden gemaakt.
- De schaalgrootte van een dergelijke netwerkorganisatie leidt ook bij piekaanvragen tot een tijdige respons en biedt daarnaast economische voordelen die aan gebruikers ten goede komen.

Met U. is een contract afgesloten voor één jaar omdat de verwachting is dat dit contract, landelijk, onder de Europese richtlijnen wordt aanbesteed.

In het verleden is geen (direct) gebruik gemaakt van de diensten van de firma van de heer M. (verzoeker; No.).

In de offerteprocedure zijn de bij het Facilitair Bedrijf van het politiekorps bekende bedrijven aangeschreven.

Er heeft behalve het afwijzen van de afgefallen deelnemers in de offerteprocedure geen communicatie plaatsgevonden naar schadeherstelbedrijven.

Over de klacht die de heer M. op 26 maart 1999 aan de Nationale Ombudsman stuurde, bericht ik u het volgende.

(...)

Ik ben van mening dat de politie niet kan worden verweten dat ze onzorgvuldig heeft gehandeld in dit traject, behalve dan dat de afhandelingsbrief te lang op zich heeft laten wachten."

2. De korpsbeheerder voegde bij zijn reactie van 9 november 1999 op de klacht een brief van de chef van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond aan verzoeker van 13 september 1999, die onder meer inhield:

" Naar aanleiding van uw klacht en uw gesprek hierover met mevrouw K. en de heer H. (medewerkers van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond; No.) d.d. 16 juni het volgende:

Uw klacht is samengevat en "verdeeld" over de volgende onderwerpen:

1. Probleem alarmnummers
2. Monopoliepositie U.
3. Samenwerking met U.

#### *Ad. 1 Klachtformulering*

N. klaagt over het feit dat ingeval van schade aan een pand, niet gekeken wordt of er op een ruit of deur van dit pand zich een alarmnummer bevindt. De dienstdoende agenten nemen contact op met de meldkamer, die op haar beurt rechtstreeks contact opneemt met U. U. draagt zorg, middels de bij haar aangesloten bedrijven, voor de reparatie.

#### Afhandeling

Het Facilitair Bedrijf geeft aan dat U. handelt binnen de afgesproken procedure. Ook de dienstdoende agenten handelen volgens de afgesproken procedure. Nader onderzoek leert dat de door het Facilitair Bedrijf opgestelde procedure in geval van het aantreffen van alarmnummers op panden bijstelling behoeft en dat in eerste instantie de alarmnummers op panden benaderd worden voor afhandeling of reparatie van de schade. Een extra

schakel in de vorm van U. kan dan achterwege blijven. De procedure voor de districten wordt hierop aangepast.

#### *Ad. 2 Klachtformulering*

N. vindt dat U. een monopoliepositie heeft.

#### Afhandeling

Het korps Rotterdam-Rijnmond heeft besloten om voor het afdichten van panden en repareren van schaden aan politiepanden, na een gedegen offerteprocedure, in zee te gaan met de netwerkorganisatie U. (...). Bij een opdracht aan U. maakt zij gebruik van een netwerk van reparatiebedrijven. Op geen enkele wijze, anders dan dat het korps heeft aangegeven dat het bonafide bedrijven moeten zijn, is ons korps betrokken bij de selectie van de aangesloten bedrijven. Of er sprake is van een monopoliepositie kan het korps niet beoordelen en is ook niet aan het korps om dit te beoordelen. Indien de integriteit van U. in het geding is, kan het korps ingrijpen. Op dit moment is daar geen enkele aanleiding toe. U. staat het vrij om haar partners te kiezen. Beoordeling van een monopoliepositie wordt uitgevoerd door de Mededinging Autoriteiten (NMA). In ieder geval wordt er door het "wel" gebruik maken van de onder ad 1 genoemde rechtstreekse alarmnummers meer mogelijkheden geboden aan anderen dan de netwerkbedrijven van U.

#### *Ad.3 Klachtformulering*

#### Afhandeling

Zoals onder ad. 2 reeds genoemd, heeft het korps geen invloed op de partnerkeuze van U. Toegezegd wordt dat in het regulier overleg met U. uw situatie onder de aandacht wordt gebracht van U. Het korps kan u echter geen garanties geven.

Ik hoop dat bovenstaande een verwoording is van uw gesprek met mevrouw K. en de heer H. en vertrouw erop dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld."

#### D. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde bij faxbericht van 7 december 1999 onder meer mee:

"Punt 1 ) : genoemd door Politie : SNEL & SLAGVAARDIG & DESKUNDIG optreden.

Ons COMMENTAAR: SNEL?? SLAGVAARDIG. 1-bedrijf voor een groot Rayongebied voor herstel inschakelen. Meerdere Schadegevallen in zelfde rayon -- > wachttijd Politie personeel > 1.5 uur.

Ons COMMENTAAR: SLAGVAARDIG & DESKUNDIG??

Praktijk voorbeeld: Probleem = iemand Huissleutel kwijt. Politie belt U., deze komt. U. bedrijf adviseert ter plaatse: Dubbelglasruit in slaan! (gevolg: schade! herstelkosten hoog)

Juiste Advisering/antwoord had moeten zijn ; slot cilinder manipulatie. ( geen schade )

Klant heeft trouwens het advies van het U.-bedrijf niet opgevolgd en gelukkig ons bedrijf gebeld. (uiteraard zonder Schade).

Punt 3 ): genoemd door Politie: ECONOMISCHE VOORDELEN GEBRUIKERS.

Ons COMMENTAAR: AANTOONBAAR BEWIJS (d.m.v. Fakturen van U. verkregen van klanten van ons) Laat zien dat de door de Politie gecreëerde Monopoliepositie door U. (ingeschakeld door politie 's nachts) leidt tot monopolie HOGE PRIJZEN. (2x/3x zo hoog als gangbare afdichtingsprijzen 's nachts).

Er is geen sprake van economisch voordeel, maar een zeer economisch NADEEL voor gebruikers. (bewijs: facturen U.)

TIJDENS GESPREK d.d. 16-06-1999. werd door de betreffende medewerkers gesproken over het volgende (echter niet vermeld in het Verslag);

SCHADEGEVALLLEN/MELDINGEN: (...) 95 % = ZAAKWAARNEMINGSGEVALLLEN tbv derden. (kosten Verzekeringmij, indien verzekerd)

5 % = KOSTEN POLITIE, (Schade veroorzaakt door politie bijv.: deuren forceren tbv inval etc.)

Om BUDGETTAIRE & ADMINISTRATIEVE redenen wil de politie deze 5% (-kosten politie) KWIJT.! ( = VOORDEEL POLITIE )

Met U. heeft de politie afgesproken dat U. deze kosten op zich neemt/afhandelt.

Politie voordeel: zowel budgettair als administratief kosten voordeel.

Tevens moet genoemd worden dat van sommige overheidsinstanties/organisaties verwacht wordt dat deze BUDGETTAIR & MARKT/CONFORM/GERICHT moeten gaan werken, waarbij VAN LEVERANCIERS een BIJDRAGE per prestatie wordt verlangd aangezien het overgrote deel schadekwesities zijn welke bij een Verzekeringmij ter vergoeding worden geclaimd. (zgn. 'mee-eten'.) (Bewijs: bijdrage verlangd van leveranciers aan overheidsinstanties kan aangetoond worden, indien gewenst)

Of dit bij deze Politie-organisatie ook het geval is blijft de vraag.



ENIGE OPMERKINGEN VAN ONS & ANDERE ONDERNEMERS over deze door de politie gecreëerde problematiek:

A.) Als een goed werkend eerlijk (non-profit) systeem wordt afgedankt dan moet er wel financieel voordeel voor het politie-apparaat dan wel sommige politiemedewerkers aan vast zitten.

B.) Een gedane WILSVERKLARING door winkeliers (d.m.v. aanwezig kenmerk) t.b.v. Afdichting/reparatie buiten kantoor tijd wordt door deze nu ontstane afhandeling door de politie geheel teniet gedaan.

C.) Woningbouwverenigingen e.d. met een eigen technische dienst of herstellereveranciers welke vroeger ingeschakeld werden 's nachts Informeert de politie ook helemaal niet meer.

Contractprijzen, overeenkomsten tussen woningbouwverenigen & leveranciers etc. worden door deze nieuwe Politie schadeafhandelingswijze geheel teniet gedaan.

D.) Politie beroept zich op Zaakwaarneming,

Zaakwaarneming tegen extreem hoge kosten voor de consument/gebruiker. Staat in de Wet niet dat dit tegen redelijke kosten moet zijn, en echter als het niet anders kan? (B.W.-boek ART. 6:198. & 6:200 en omliggende art.gedeeltes)

Kleine telefonische enquête onder 24-uurs bedrijven regio. Rotterdam. Deze bedrijven geven te kennen Omzetverlies (fin. materiele schade) te hebben als gevolg van de ontstane Politie procedure wijziging m.b.t. Schadeafhandeling (-> monopoliepositie U.)"

Verzoeker noemde hierna in zijn brief onder meer de naam en het telefoonnummer van een negental bedrijven.

E. inlichtingen verzoeker

1. Een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman heeft verzoeker in een telefoongesprek van 14 december 1999 verzocht aan te tonen dat zijn bedrijf werkzaamheden veel goedkoper uitvoerde dan U. Hierbij is gevraagd om concrete voorbeelden te noemen.

2. Verzoeker zond in reactie daarop bij faxbericht van 15 december 1999 twee facturen van U. In beide gevallen was de schade hersteld door O. (een schadeherstelbedrijf; No.) De facturen vermelden als schadeoorzaak: inbraak. Deze facturen waren gespecificeerd naar aantal werkzaamheden, omschrijving werkzaamheden, afmetingen, prijs per stuk en de totaalprijs. Beide rekeningen vermelden geen administratiekosten.

Eén factuur van 23 november 1999 was gericht aan bakkerij T. Als totaalprijs exclusief BTW werd 707,28 gulden vermeld. Verzoeker had op deze factuur geschreven: "N.

"NORMALE" prijs (nacht + weekend) f. 342,90 ex BTW". Het door verzoeker genoemde bedrag was niet gespecificeerd.

De tweede factuur, van 25 augustus 1999, was gericht aan de heer A. Op de factuur werd onder meer vermeld dat de afdichting geschiedde in opdracht van de politie. Als totaalprijs exclusief BTW werd vermeld 225 gulden. Verzoeker had op deze factuur geschreven: "N. "NORMALE" prijs (nacht + weekend) f. 113,51 ex BTW". Het door verzoeker genoemde bedrag was niet gespecificeerd.

3. Ten slotte voegde verzoeker bij zijn faxbericht van 15 december 1999 een ongedateerde brief van de Manager Facilitair Bedrijf van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, waaronder de naam van bakkerij T. was geschreven. Deze brief hield in:

"De Politie Rotterdam Rijnmond heeft, bij uw afwezigheid, U. opdracht gegeven één of meerdere van de hierna genoemde werkzaamheden uit te voeren: openen, sluiten, afdichten en/of herstellen van ramen en deuren.

Conform artikel 6:198 en artikel 6:200 van het Burgerlijk Wetboek moet ik u uit hoofde van zaakwaarneming verantwoordelijk houden voor de kosten voor deze werkzaamheden. Ik verzoek u het bedrag dat op de bijgevoegde factuur staat vermeld binnen 14 dagen aan U. te voldoen."

#### F. Reactie korpsbeheerder

1. De korpsbeheerder deelde bij brief van 21 januari 2000 onder meer mee:

"De tarieven zoals die zijn afgesproken tussen U. en O. ten behoeve van de afdichting van ramen en deuren, treft u in de bijlage aan. Deze tarieven gelden voor alle schade-herstelbedrijven die onderdeel uitmaken van het netwerkcontract van U. Deze bedrijven vallen tevens onder bepalingen die zijn vastgelegd in de collectieve arbeidsovereenkomst Vlakglas dan wel het sociaal fonds schildersbedrijf. Buiten kantooruren worden deze tarieven conform de cao verhoogd met 50% buitenwerktijdtoeslag. Tevens worden voor elke opgemaakte factuur administratiekosten in rekening gebracht. Dit zijn kosten die de politie als zaakwaarnemer in rekening mag brengen en waarvan de inning via U. verloopt. Tot voor kort heeft de politie deze kosten niet in rekening gebracht. Ook berekende de firma bij welke de politie tot voor kort de hulp inriep voor afdichtingen en dergelijke, buiten werktijd niet de cao-conforme toeslag. Bij gelegenheid van het contract zijn voornoemde aspecten wel in de gang van zaken opgenomen, waardoor de politie nu marktconform deze zaken laat afhandelen."

2. Bij zijn brief van 21 januari 2000 voegde de korpsbeheerder een kopie van de "Afspraken en begripsomschrijvingen m.b.t. de samenwerking tussen U. en O. inzake het Politie Rotterdam-Rijnmond project". Deze afspraken bevestigen hetgeen de korpsbeheerder in zijn brief van 21 januari 2000 over de tarieven meedeelde. De tarieven

die zijn opgenomen in de facturen die verzoeker bij faxbericht van 15 december 1999 aan de Nationale ombudsman voorlegde (zie INLICHTINGEN VERZOEKER onder 2.), zijn - voor zover valt na te gaan - overeenkomstig deze afspraken.

#### G. Nadere reactie verzoeker

1. Verzoeker deelde bij faxbericht van 18 maart 2000 in reactie op de brief van de korpsbeheerder van 21 januari 2000 onder meer mee:

"1 ) :

Tariefstructuur van Sociaal Fonds Schilderbedrijf en Coll. arbeidsovereenkomst vlakglas (met daaruitvloeiende 50 % buitenwerktijdtoeslag ) is **OVERBODIG / NIET VAN TOEPASSING** als het **DAADWERKELIJK UITVOEREND BEDRIJF** van een **ANDERE BRANCHE** afkomstig is.

Echter deze Prijsverhogende toeslag wordt **WEL** doorberekend terwijl er geen verhogende prijs-factoren uit de CAO. van het daadwerkelijk uitvoerende bedrijf te vinden is.

OUDE situatie;

POLITIE - - - > schadeherstel bedrijf

Opm.: korte communicatielijnen. Snel. Niet onnodig Prijsverhogend.

NIEUWE huidige situatie:

netwerk uitvoerend

POLITIE U. GLASBEDRIJF TIMMERBEDRIJF

`mee eten` `mee eten` `mee eten`

Opm.: Langere communicatielijnen, Snel? Onnodig Prijsverhogend.

`Mee eten` = Graantje mee pikken.

2 ) :

ADMINISTRATIE KOSTEN door de Politie in rekening gebracht, naar U. toe, als deze de schade afwikkelt, is naar onze mening een **VERKAPTE INKOMSTENBRON** (aantal schadegevallen zegge ; ca. 6000 gevallen per jaar vermenigvuldigd met de Admin.kn. per geval zegge: ca f. 25,-/30,- per geval = leuke inkomstenbron per jaar voor de Politie.)

Is de **POLITIEORGANISATIE** een **HANDELSBEDRIJF**???

behoort dit ook tot een van de DOELSTELLINGEN van de POLITIE?

Verkapte inkomsten resulteert naar onze mening naar PARTIJBEVOORDELING gezien het feit, als gesteld in onze allereerste verslag/situatieschets, dat het Politie meldkamer personeel alleen de U. wenst te bellen of al besteld heeft, zonder politiepersoneel dat ter plaatse is bij het schadegeval te raadplegen of er een bepaald schadeherstelbedrijf gebeld dient te worden.

3 ) :

Zaken MARKT CONFORM AFHANDELEN?

Ieder geval niet de PRIJSSTELLING! De MARKTPRIJZEN welke door bedrijven uit de branche worden gerekend zijn niet bekend bij de Politie R'dam Rijnmond. Logisch ook als de Politie alleen de prijzen van die U. heeft bekeken.

Bij doorrekenen van de prijslijst van U. blijkt de prijsberekening zeer ongunstig uit te vallen voor consument / bedrijf etc."

H. Nadere reactie korpsbeheerder

1. De Nationale ombudsman heeft de korpsbeheerder gevraagd een afschrift van alle stukken te verstrekken die betrekking hebben op de procedures bij het afdichten van panden. Tevens heeft de Nationale ombudsman de korpsbeheerder gevraagd aan te geven in hoeverre - naar zijn mening - de politie als zaakwaarnemer rekening dient te houden met op een pand aangebrachte mededelingen van de rechthebbende, bijvoorbeeld door middel van stickers. Ten slotte heeft de Nationale ombudsman gevraagd in hoeverre de politie hiermee rekening heeft gehouden in deze zaak.

2. In reactie hierop deelde de korpsbeheerder bij brief van 10 april 2000 onder meer mee:

"In mijn brieven van 9 november 1999 en 21 januari 2000 wordt ingegaan op de aanbestedingsprocedure en prijsverschillen bij reparatie. Op generlei wijze wordt, wat het korps betreft, aangegeven dat alle afdichtingen door U. verzorgd worden. De beschrijving van de werkprocedure zoals bijgevoegd in brief d.d. 7 december 1998 aan de districts-/unitmanagers en hoofden basiseenheid, geldt tot op heden. (...)

Vóór de ingangsdatum van het contract met U. 1 januari 1999, maakte bovengenoemde brief met werkprocedure deel uit van een uitgebreide voorlichtingscampagne inzake het openen, sluiten en afdichten van ramen en deuren binnen de politieregio Rotterdam-Rijnmond. Een groot artikel in onze korpskrant en een item in het korps video-journaal maakten hier ook onderdeel van uit. (...)

In de werkprocedure is opgenomen dat ten behoeve van de werkzaamheden inzake het openen, sluiten en afdichten van deuren en ramen, indien bekend, contact dient te worden gelegd met het waarschuwingsadres. Uit hoofde van zaakwaarneming is de politie als zij optreedt als zaakwaarnemer, verplicht hiermee rekening te houden. Het adres of telefoonnummer kan bijvoorbeeld door middel van een sticker op de ruit van een pand zijn aangegeven.

Indien géén waarschuwingsadres bekend is, wordt via de meldkamer contact opgenomen met U.

Deze werkprocedure, die is beschreven in de bijlage bij brief d.d. 7 december 1998, is tot op heden ongewijzigd van kracht."

3. Bij zijn brief van 10 april 2000 voegde de korpsbeheerder een kopie van een brief van 7 december 1998 van de Manager Facilitair Bedrijf van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond aan de districts/unitmanagers, die onder meer inhield:

"Al jaren voert Kr. (een schadeherstelbedrijf; No.) binnen de regio Rotterdam in opdracht van de politie werkzaamheden uit ten behoeve van het openen/sluiten en afdichten van ramen en deuren. De laatste jaren is de markt met betrekking tot deze werkzaamheden sterk ontwikkeld. Landelijke netwerkorganisaties met een hoog serviceniveau zijn op de markt verschenen. Dat in aanmerking nemend en gelet op de landelijke ontwikkelingen met betrekking tot aanbestedingen, heeft het Facilitair Bedrijf deze werkzaamheden recent onder concurrentie aanbesteed.

Na het doorlopen van de aanbestedingsprocedure, waarin naast Kr. drie andere firma's offerte hebben uitgebracht, is de opdracht voor de werkzaamheden met betrekking tot het openen/sluiten en afdichten van ramen en deuren gegund aan U. Deze organisatie heeft een ruime ervaring in de markt en werkt onder meer voor woningbouwbedrijven en scholen. U. profileert zich ten opzichte van haar concurrenten door een uitgebreid pakket van diensten, een hoog serviceniveau en een gunstige prijsstelling. De gunning van deze opdracht levert een gemiddelde besparing op van 40% ten opzichte van voorgaande jaren.

Bij deze brief treft u een bijlage met de werkprocedure per 1 januari 1999. Ik verzoek u deze werkprocedure in uw district/unit kenbaar te maken."

4. Bij zijn brief van 10 april 2000 voegde de korpsbeheerder ook een kopie van de hiervoor genoemde werkprocedure, die inhield:

**"Werkprocedure inzake het openen/sluiten en afdichten van ramen en deuren**

I Politiedewerker verzoekt om afdichting, danwel hulp bij het openen/sluiten van ramen en deuren, bij de wachtcommandant van de decentrale meldkamer danwel bij de centrale meldkamer.

Wachtcommandant decentrale meldkamer of medewerker centrale meldkamer vraagt aan de politiemedewerker:

1 Is er een waarschuwingsadres bekend (bijvoorbeeld affiche met alarmnummer woningbedrijf)

2 adres, plaats waar de werkzaamheden verricht moeten worden

3 indien bekend: naam bewoner en/of eigenaar van het pand waar de werkzaamheden verricht moeten worden

4 indien bekend: schade-oorzaak

5 soort schade

6 aantal schaden (bijvoorbeeld meerdere kapotte ruiten in een pand)

7 indicatie van de afmeting van de schade

8 plaats van de schade (bijvoorbeeld voor- of achterzijde van het pand, 1e etage, 2e etage etc.)

II Wachtcommandant decentrale meldkamer of medewerker centrale meldkamer benadert, indien bekend, het waarschuwingsadres

III Wachtcommandant decentrale meldkamer of medewerker centrale meldkamer benadert U. en geeft de melding door.

(...)

De operator van U. heeft de volgende gegevens nodig om de schade te registreren en te laten uitvoeren:

1 postcode, adres en plaats waar de werkzaamheden verricht moeten worden

2 indien bekend: naam bewoner/eigenaar van het pand waar de werkzaamheden verricht moeten worden

3 indien bekend: schade-oorzaak

4 soort schade

5 aantal schaden (bijvoorbeeld meerdere kapotte ruiten in een pand)

6 indicatie van de afmeting van de schade

7 plaats van de schade (bijvoorbeeld voor- of achterzijde van het pand, 1e etage, 2e etage etc.)

8 telefoonnummer van de wachtcommandant decentrale meldkamer of de medewerker centrale meldkamer

De gehele procedure zal ongeveer twee minuten in beslag nemen.

IV U. neemt melding aan en zorgt ervoor dat er binnen een half uur een schadeherstelbedrijf ter plaatse is om met de werkzaamheden aan te vangen

NB Ook bij ingegooide ruiten van politiepanden, celmolestaties e.d. kan een beroep worden gedaan op U."

5. Bij zijn brief van 10 april 2000 voegde de korpsbeheerder ten slotte een kopie van een mededeling uit de korpskrant van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, die inhield:

**"Automatisch 'Kr.' bellen is verleden tijd**

Korps heeft nieuw contract afdichten panden

(...)

Tijden veranderen. Was het tot nu toe een automatisme om bij een te openen of af te dichten pand de naam 'Kr.' te roepen, vanaf 1 januari aanstaande (bij het klinken van de nieuwjaarsslagen) is dat over en uit. Het kan best zijn dat Kr. toch op komt dagen, maar dan niet op uitnodiging van de politie. Ons korps heeft namelijk een contract afgesloten met U. Deze firma heeft veel ervaring, een groot netwerk, ook met verzekeringsmaatschappijen en dit nieuwe contract bespaart ons korps zo'n veertig procent aan kosten én een stapel papierwerk.

De oude, vertrouwde naam 'Kr.' zal waarschijnlijk niet helemaal verdwijnen. U. (de naam is verwarrend, het gaat in dit verband natuurlijk niet alleen om glas) is niet zelf een hersteller van schade. U. neemt de melding aan en verdeelt daarna het werk. Het kan dus best zijn dat Kr. als 'onderaannemer' bepaalde schades komt herstellen of een te betreden pand komt openen.

Postcode

Naast de kostenbesparing is een grote winst het landelijke netwerk. Niet alleen met allerlei schadeherstelfirma's, maar ook met verzekeringmaatschappijen. In dit verband is het heel belangrijk dat de beschreven procedure goed gevolgd wordt. Deze procedure is, met een verklarende brief, inmiddels verstuurd naar alle districten en units. Is er een pand (dat kan ook een politiepand zijn) met schade (door binnendringen, door vandalisme, door inbraak)

en collega's besluiten dat er afgedicht moet worden, dan zijn er in de procedure twee zaken belangrijk. Is er een waarschuwingsadres bekend, dan belt de wachtcommandant (centraal of decentraal) dat adres. Meestal zal dit de eigenaar betreffen en aangezien die de rekening meestal gepresenteerd krijgt, moet die wel de kans krijgen een beslissing te nemen over een en ander.

De wachtcommandant belt met U. (24 uur per dag bereikbaar) en op dat moment is het belangrijk dat de postcode van het schadepand bekend is. De elektronische snelweg verloopt namelijk via die postcode. Zowel U. als verzekeringmaatschappijen werken in hun computersystemen via postcodes.

Een onderdeel van het contract is dat een halfuur na de melding bij U. een schadeherstelbedrijf bij het pand aanwezig is.

De winst op administratief gebied zit in het verwerken van de rekeningen. Was het tot nu toe zo dat de rekening van 'Kr.' naar ons toe kwam en wij (lees Facilitair Bedrijf) die weer moesten verwerken, nu werkt U. dat voor ons af. Er kan ook sprake zijn van schade door nalatigheid. Bijvoorbeeld:

iemand heeft z'n geluidsinstallatie luid aan laten staan en vertrekt vervolgens. De politie wordt gebeld en die beslist vervolgens dat het pand opengebroken moet worden. De gemaakte kosten kunnen dan worden verhaald op de nalatige bewoner en ook dat verzorgt U.

Het zal even wennen worden en sommige collega's zullen het wellicht onbegrijpelijk vinden dat een zo trouwe firma als 'Kr.' wordt afgeschreven. Maar in de voorrondes naar de beslissing, waarin ook de offerte van Kr. is meegewogen, bleken de voordelen, die op basis van het nieuwe contract te behalen waren op het gebied van geld en service te groot."

I. verdere reactie verzoeker

1. De Nationale ombudsman heeft verzoeker bij brief van 1 maart 2000 de volgende vragen voorgelegd:

"Hoe vaak heeft u de afgelopen vijf jaar in opdracht van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond werkzaamheden verricht ter afdichting van panden van derden voordat dit politiekorps een contract aanging met U. en nadat dit contract was aangegaan?"

Wie is in die gevallen opgetreden als zaakwaarnemer; u of de politie?

Waarom heeft de politie in die gevallen specifiek uw bedrijf benaderd?

Graag ontvang ik eventuele bewijzen hiervan.



Op uw brief van 26 maart 1999 is een sticker van uw bedrijf geplakt.

Plakt(e) u na reparaties deze sticker op de panden waar u werkzaamheden aan vericht(te)?

Deed/doet u dit uitsluitend na instemming van de rechthebbende(n) van die panden of deed/doet u dit ook uit eigen beweging?"

2. Verzoeker deelde bij ongedateerde brief, die de Nationale ombudsman op 24 mei 2000 ontving, onder meer mee:

"Hierbij kopie-fakturen Jaargang 1991 t/m 1998 gemidd. 10 politiemeldingen per maand.

Schadebedrag variërend van ca f 150,- t/m f 900,- per schade (alleen afdichtingswerk) excl. glasherstelwerk.

Bijgesloten dubbelzijdige stickers. toepassing op raam/deurwerk (hout/aluminium) of op buiten/binnenzijde glasruit.

(...)

Wat blijkt sinds de invoering van schade-afwikkeling door U.

Politiepersoneel ter plaatse doet nu helemaal geen moeite meer om waarschuwingskenmerken/telefoonnummers te bemachtigen/door te geven.

(De meldkamer politie stimuleert ook niet, het tegendeel zelfs). Politiepersoneel vraagt direct om U. tbv. afdichting.

Is de procedure uitgegeven aan districtscheffs/managers (door het facilitair bedrijf) wel goed uitgelegd aan het politiepersoneel?

Ondanks aanwezigheid van waarschuwingsstickers welke absoluut gezien moeten zijn (sticker naast gat ingeslagen winkelruit) door politiepersoneel wordt deze telefoonnummers niet gebeld!

Zodra glas/inbraakschade wordt geconstateerd wordt door politiepersoneel ter plaatse direct al naar U. gevraagd, terwijl het waarschuwingsadres/sleutelhouder van het pand nog onderweg is. Als deze sleutelhouder ter plaatse komt is het afdichtingsbedrijf (U.) al ter plaatse en is het onbeleefd/zeer moeilijk nog te weigeren! (politie heeft invloed).

Politie adviseert U. (...) (hoezo provisie? admin. kosten! Zie brief politie) Onnodig! Gouden Gids/telefoonboek/etc. staan vol met 24 uren bedrijven.

Politie dient onpartijdig te zijn! Een verwijzing naar telefoonboek/Gouden gids etc. door politiepersoneel is voldoende. Politie dient keuze/afwikkeling over te laten aan sleutelhouder zonder partijdige advisering (naar U.) zelfs al weet het politiepersoneel wie de huisbaas/woningbouwvereniging is (wordt gemeld aan politiemeldkamer) dan wordt toch de U. gebeld! (provisie? administratiekosten!) (woningbouwverenigingen hebben eigen 24 uren technische dienst of leveranciers)."

3. Verzoeker voegde bij zijn brief, die de Nationale ombudsman op 24 mei 2000 ontving, een sticker van zijn bedrijf. Deze sticker is aan twee zijden bedrukt, zodat deze bij het plakken op een ruit aan twee zijden leesbaar is. Deze sticker bevat onder meer het telefoonnummer van verzoekers bedrijf en de volgende tekst:

"BIJ GLAS-/INBRAAK-/BRAND-/WATERSCHADE

N.

24 uren service

mobiele schade herstel service

dag en nacht"

4. De bij de onder 2. bedoelde brief gevoegde kopieën betroffen 22 facturen van het bedrijf van verzoeker, N., aan verschillende personen/bedrijven. Op alle facturen is vermeld dat de werkzaamheden bestonden uit het afdichten/openen van een pand en dat de werkzaamheden zijn verricht door N. op verzoek van de politie. Alle afgedichte panden waren gelegen binnen gemeenten die vallen onder de politiezorg van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond. Het betrof rekeningen uit de volgende jaren (tussen haakjes is het aantal rekeningen uit het ervoor staande jaar vermeld): 1991 (1), 1992 (3), 1993 (3), 1994 (3), 1995 (3), 1996 (3), 1997 (3), 1998 (3).

Op 18 oktober 2000 heeft verzoeker nog telefonisch meegedeeld, dat de 22 facturen slechts een selectie vormden.

J. Reactie korpsbeheerder op het verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde de korpsbeheerder op 27 oktober 2000 onder meer het volgende mee:

"Zoals reeds telefonisch aan u doorgegeven geeft het verslag een juiste weergave van de eerder door mij aan u verstrekte informatie.

Bij nadere bestudering heb ik tot mijn spijt moeten constateren dat de eerder aan u weergegeven informatie niet geheel overeenstemt met de feiten. Dit vormde voor mij aanleiding om mij nader te laten informeren.

Naar aanleiding van de door mij ontvangen nadere informatie zou ik u graag, in aanvulling op mijn eerdere reactie, het navolgende mededelen:

Ten aanzien van pagina 5 ten opzichte pagina 15:

Het is juist dat in het verleden geen (direct) gebruik is gemaakt van de diensten van de firma van de heer M. Vòòr 1999 was er geen procedure afdichting panden. De politie Rotterdam doet van oudsher voor het afdichten van panden een beroep op de firma K. Dit is dus tot en met 1998 het geval geweest. Hiertoe was geen contract met de firma K. afgesloten, maar dit is zo in de praktijk gegroeid. Dit laat onverlet dat, omdat er geen procedure was, districten ook zelfstandig afdichting- en/of herstelfirma's hebben ingeschakeld, zonder tussenkomst van het Facilitair Bedrijf. De firma van de heer M. is ook wel eens ingeschakeld.

Uit FARAO, het centrale boekhoudsysteem van de politie Rotterdam-Rijmond, blijkt dat er in 1997 twee facturen aan de firma van de heer M. zijn betaald. Verder is mij van meer betalingen van de firma van de heer M. niets gebleken.

(...)

Met betrekking tot de twee aan de heer M. uitbetaalde facturen kan ik u mededelen dat het in beide gevallen ging om zaakwaarneming.

(...)

Ten aanzien van pagina 6:

Onder afhandeling staat "De procedure voor de districten wordt hierop aangepast" (laatste zin).

Het is juist dat dit eerder zo aan u is verwoord doch dit klopt niet. Correct staat het op pagina 12 weergegeven. "Deze werkprocedure is tot op heden ongewijzigd van kracht" (halverwege)."

K. slotreactie verzoeker

Verzoeker deelde bij fax van 6 januari 2001 in reactie op de brief van de korpsbeheerder van 27 oktober 2000 mee dat de twee rekeningen die hij de politie in 1997 toestuurde, reparaties betroffen van schades die door de politie zelf waren veroorzaakt. Verder deelde hij mee dat de door hem overgelegde 22 facturen voorbeelden betroffen van zaken waarbij hij op verzoek van de politie ter plaatse kwam en hij de factuur rechtstreeks naar de rechthebbenden stuurde.

## Beoordeling

1. Verzoeker heeft een bedrijf dat een vierentwintiguurservice biedt voor schadeherstel aan panden. Dit bedrijf verzorgt (tijdelijke) afdichting en herstelt ter plaatse bij glas-, inbraak-, brand- en waterschades. Wanneer verzoeker werkzaamheden heeft uitgevoerd aan een pand plakt hij daarop zichtbaar een sticker. Op deze sticker wordt na de tekst "BIJ GLAS/INBRAAK/BRAND/WATERSCHADE" de naam en het telefoonnummer van het bedrijf van verzoeker vermeld.

2. Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond vanaf januari 1999 - in tegenstelling tot daarvoor - steeds gebruik maakt van hetzelfde bedrijf wanneer schadereparatie van glas of sloten nodig is en de rechthebbende (eigenaar of huurder) van een pand niet bereikbaar is.

3. Verzoeker stelt het volgende. Indien de politie schade aan een pand aantreft en de rechthebbende van het pand niet aanwezig is, dient de politie het herstelbedrijf, dat op een aangebrachte sticker is vermeld, te benaderen. Die sticker is een wilsverklaring van de rechthebbende. Het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft dit in het verleden ook gedaan. Sinds 1 januari 1999 wordt echter door het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond nog slechts één bedrijf, U., ingeschakeld voor schadeherstel, ook al is een sticker van een ander bedrijf op een pand aangebracht. Het bedrijf van verzoeker en andere bedrijven lijden hierdoor omzetverlies. Ook stelt verzoeker dat de politie na zaakwaarneming ten onrechte administratiekosten in rekening brengt bij rechthebbenden van panden.

4. De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond heeft het volgende laten weten. De politie treedt als zaakwaarnemer op bij het openen, afsluiten en afdichten van ramen en deuren van panden. Voor het inschakelen van een schadeherstelbedrijf voor deze werkzaamheden is binnen het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond van kracht de "Werkprocedure inzake het openen, sluiten en afdichten van ramen en deuren" (zie bevindingen, onder H.4.). Volgens deze procedure dient de politie eerst het waarschuwingsadres van het pand te benaderen. Dit kan gaan om bij de politie al bekende of op het pand aangegeven personen of bedrijven. Indien geen waarschuwingsadres bekend is, wordt het schadeherstelbedrijf U. ingeschakeld.

Tevens heeft de korpsbeheerder bij brief van 21 januari 2000 laten weten dat voor elke opgemaakte factuur voortaan administratiekosten in rekening worden gebracht, die de politie als zaakwaarnemer in rekening mag brengen (zie bevindingen, onder F.1.).

5. Vast staat dat deze procedure voor 1 januari 1999 aan het personeel van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond is bekend gemaakt door een brief aan district- en unitmanagers - met het verzoek de werkprocedure verder bekend te maken - en door een weergave in de korpskrant en het korpsvideojournaal. Uit het bericht in de korpskrant blijkt dat de politie al voordat het contract met U. is gesloten, ook vrijwel altijd één bepaald bedrijf benaderde indien geen rechthebbende of waarschuwingsadres bekend was.

6. Indien de politie het op redelijke grond noodzakelijk acht dat een pand moet worden afgedicht en besluit over te gaan tot zaakwaarneming (zie achtergrond), dient de politie, met name in verband met het eventueel in rekening brengen van kosten, in eerste instantie en voor zover redelijkerwijs mogelijk zich ervoor in te spannen om in contact te komen met de rechthebbende (eigenaar of huurder) van het pand, om de vraag voor te leggen wat er dient te gebeuren.

De politie dient hiervoor in ieder geval te onderzoeken of de gegevens van de rechthebbende bekend of te achterhalen zijn om vervolgens de rechthebbende (telefonisch) te benaderen. Wanneer de politie er aldus in slaagt om in contact te komen met de rechthebbende, kan deze vervolgens de verantwoordelijkheid voor het pand op zich nemen.

Indien op een pand is aangegeven - bijvoorbeeld met een sticker - om bij schade een bepaald bedrijf te bellen, dient de politie dit bedrijf te benaderen. De politie mag er in deze situatie van uitgaan dat de rechthebbende met (het laten zitten van) de sticker bedoelt aan te geven dat dit bedrijf hem zal vertegenwoordigen bij afhandeling van de schade aan het pand.

Indien na redelijke inspanning de eigenaar of de door hem aangegeven vertegenwoordiger niet kan worden bereikt, kan de politie - binnen het wettelijke kader van zaakwaarneming - zelf beslissen wat te doen of na te laten ten aanzien van de schade aan het pand. Zo kan de politie zelf optreden als zaakwaarnemer of de zaakwaarneming aan een schadeherstelbedrijf overlaten of overdragen.

7. De genoemde werkprocedure van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond is in overeenstemming met hetgeen onder 6. is vermeld. Nadat de politie de zaken van iemand heeft waargenomen kunnen de (administratie)kosten daarvan conform artikel 6:200 van het Burgerlijk Wetboek (zie achtergrond,) in rekening worden gebracht bij de rechthebbende. Verzoeker stelt dat de politie in de praktijk afwijkt van de werkprocedure en geen acht slaat op de aangebrachte sticker van zijn bedrijf en niet tracht de rechthebbende te benaderen, maar in plaats daarvan direct zelf het bedrijf U. inschakelt. Uit de door verzoeker verstrekte gegevens is echter niet aannemelijk geworden dat de politie handelt in strijd met de genoemde werkprocedure. Ook overigens is uit het onderzoek niet komen vast te staan dat de politie handelt in strijd met deze procedure. Hierbij is van belang dat de politie al voor 1 januari 1999 op een vergelijkbare wijze werkte en vrijwel altijd een vast bedrijf inschakelde voor schadeherstel en dat de werkprocedure in voldoende mate aan de politieambtenaren van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond is bekend gemaakt.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

8. In de werkprocedure, noch in de korpskrant is expliciet omschreven dat bij het aantreffen van een sticker van een schadebedrijf eerst met dat bedrijf contact moet worden opgenomen (zie bevindigen, onder H.4. en 5.). Het waarschuwingsadres behoeft immers niet altijd het schadebedrijf te zijn. Dit kan leiden tot discussie over de vraag wie de politie moet benaderen. Dit geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling aan de korpsbeheerder.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond (de burgemeester van Rotterdam), is niet gegrond.

## **AANBEVELING**

De beheerder van het regionale politiekorps Rotterdam-Rijnmond wordt in overweging gegeven de werkprocedure zodanig te verduidelijken dat buiten twijfel staat dat in geval op een pand is aangegeven - bijvoorbeeld met een sticker - om bij schade een bepaald bedrijf te bellen, de politie in eerste instantie dit bedrijf dient te benaderen voor afhandeling of reparatie van de schade.