



Rapport

Datum: 28 december 2001
Rapportnummer: 2001/402

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een met naam genoemde ambtenaar van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland hem tijdens een gesprek op 10 september 1999 onheus heeft bejegend. Met name klaagt hij erover dat deze politieambtenaar tijdens het gesprek:

- heeft meegedeeld dat een door hem genoemde getuige niet zou worden gehoord omdat deze door verzoeker zou zijn gemanipuleerd;
- eiste dat verzoeker zich zou inspannen om weer op goede voet te komen met zijn buurvrouw;
- heeft aangekondigd dat hij verzoekers werkgever bepaalde voor verzoeker nadelige informatie zou verstrekken;
- heeft opgemerkt dat verzoeker een slecht voorbeeld zou zijn voor zijn kinderen.

Ook klaagt verzoeker erover dat een andere met naam genoemde ambtenaar van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland hem tijdens een telefoongesprek op 16 december 1999 een "nare man" heeft genoemd.

Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de beheerder van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland zijn klacht over de bejegening niet gegrond heeft verklaard, zonder dat hij de gelegenheid heeft gekregen om zijn klacht mondeling tegenover de commissie voor de politiekachten toe te lichten.

Beoordeling

I. Inleiding

Op 8 september 1999 deed verzoeker bij het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland (hierna ook: het regiokorps) aangifte van eenvoudige mishandeling door zijn buurvrouw, met wie hij al enige jaren in conflict verkeerde. Bij brief van 9 september 1999 gaf verzoeker een aanvulling op zijn aangifte en voegde daarbij een letselbrief van een arts. Diezelfde dag verzocht een politieambtenaar van het regiokorps, de heer K., verzoeker telefonisch om naar het politiebureau te komen om zijn aangifte te komen toelichten. Op 10 september 1999 vond het gesprek tussen verzoeker en de heer K. plaats. Omtrent de bejegening door de heer K. tijdens dit gesprek diende verzoeker vervolgens een klacht in. In het kader van de klachtafhandeling vond op 9 november 1999 een bemiddelingsgesprek plaats tussen verzoeker en de klachtbemiddelaar van het regiokorps, politieambtenaar G. Op 29 november 1999 had klachtbemiddelaar G. een gesprek met de heer K. Op 16 december 1999 nam de heer G. telefonisch contact op met verzoeker om een afspraak met hem te maken teneinde verzoeker in de gelegenheid te stellen op de door de heer K.

afgelegde verklaring te reageren. De voor 23 december 1999 gemaakte afspraak vond echter geen doorgang, omdat verzoeker op 16 december 1999 telefonisch aan de secretaris van de commissie voor de politiekachten liet weten dat hij geen prijs stelde op verdere bemiddelingsgesprekken en een formele afdoening van zijn klacht door de korpsbeheerder wenste. Bij brief van 14 april 2000 verklaarde de korpsbeheerder verzoekers klacht niet-gegrond, overeenkomstig het advies van de commissie voor de politiekachten.

II. Ten aanzien van de verbale bejegening door de heer K. tijdens het gesprek op 10 september 1999

1.1 Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat politieambtenaar K. hem tijdens dit gesprek heeft meegedeeld dat de door verzoeker genoemde getuige van het incident met zijn buurvrouw niet zou worden gehoord, omdat deze getuige waarschijnlijk door verzoeker zou worden gemanipuleerd.

1.2 De korpsbeheerder geeft in zijn reactie op dit klachtonderdeel aan dat niet is gebleken dat tijdens het gesprek is gesproken over een gemanipuleerde getuige. De heer K. heeft de getuige naar zijn zeggen niet gehoord omdat hij eerst overleg wilde plegen met Justitie. Dit mede omdat hij verwachtte dat er na het gesprek met verzoeker een traject van oplossing leek te zijn ingezet. De heer K. was voorts van mening dat de getuige alleen de reactie van de buurvrouw heeft gezien (de klap die zij verzoeker gaf) en niet het daaraan voorafgaande.

1.3 In reactie op de verklaring van de heer K. heeft verzoeker erin volhard dat de heer K. hem tijdens het gesprek heeft gezegd dat hij de getuige niet zou horen omdat hij vermoedde dat verzoeker deze wel gemanipuleerd zou hebben.

1.4 Gezien het voorgaande staan de lezingen van verzoeker en de heer K. op dit punt lijnrecht tegenover elkaar. Nu er geen sprake is van feiten of omstandigheden op grond waarvan aan een van deze lezingen meer gewicht moet worden toegekend dan aan de andere, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel op dit punt.

2.1 Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat de heer K. tijdens het gesprek van hem eiste dat hij zich zou inspannen om weer op goede voet te komen met zijn buurvrouw.

2.2 In reactie op dit klachtonderdeel heeft de korpsbeheerder aangegeven dat de heer K. veel inspanning heeft geleverd om de burenen om de tafel te krijgen teneinde te komen tot een beëindiging van de langshepende burenruzie. Een onderdeel hiervan was volgens de korpsbeheerder ook het verbeteren van de relatie met de buurvrouw, hetgeen zonder inspanning van de kant van verzoeker niet mogelijk zou zijn. Blijkens de verklaring die de heer K. tegenover de klachtbemiddelaar heeft afgelegd heeft hij voor zichzelf de overtuiging dat hij tijdens het gesprek met verzoeker zijn objectiviteit heeft bewaard en

niets heeft afgedwongen.

2.3 In reactie hierop heeft verzoeker aangegeven dat de heer K. hem tijdens het gesprek heeft verteld dat hij een gesprek zou moeten hebben met de buurvrouw en/of haar echtgenoot. Zou verzoeker hieraan niet willen meewerken, dan had Justitie wel iets anders voor verzoeker in petto, zo zou de heer K. daaraan hebben toegevoegd. Wat dat was, wilde de heer K. niet zeggen, aldus verzoeker.

2.4 Het is aannemelijk dat de heer K. verzoeker tijdens het gesprek heeft willen bewegen een gesprek met de burens aan te gaan. De heer K. heeft immers blijkens zijn verklaring geprobeerd het gesprek te sturen in een richting die oplossingen mogelijk zou kunnen maken. Dit wordt op zichzelf niet onredelijk geacht. Of de heer K. daarbij (ongoorloofde) druk op verzoeker heeft gelegd, is niet komen vast te staan. Verzoeker meent van wel, de heer K. van niet. Omdat op dit punt geen duidelijkheid kan worden verkregen, onthoudt de Nationale ombudsman zich ook op dit punt van een oordeel.

3.1 Verzoeker klaagt er in de derde plaats over dat de heer K. in het gesprek tegenover hem heeft aangekondigd dat hij zijn werkgever bepaalde voor verzoeker nadelige informatie zou verstrekken. Volgens verzoeker heeft de heer K. hem gezegd dat hij zijn werkgever, een penitentiare inrichting, zou inlichten (opbellen) over het feit dat verzoeker een dienstenvelophe had gebruikt voor de brief, waarin hij een aanvulling op zijn aangifte en een letselbrief had overgelegd. Verzoeker heeft deze mededeling opgevat als een bedreiging aan zijn adres.

3.2 De korpsbeheerder heeft in reactie op dit klachtonderdeel aangegeven dat de heer K. het gebruik van een dienstenvelophe een onjuiste gang van zaken vond en dit te kennen heeft willen geven door de opmerking "Ik ben erg benieuwd of uw baas niet erin geïnteresseerd zou zijn dat u de enveloppen van uw baas gebruikt." Volgens de korpsbeheerder is niet gesproken over of gedreigd met het ter kennis brengen van feiten aan de werkgever.

3.3 Dat de heer K., zoals hij heeft verklaard, niet kon waarderen dat verzoeker voor privé-zaken gebruik maakte van het logo van een overheidsinstelling, is zijn goed recht. De heer K. had zich echter moeten onthouden van de tegenover verzoeker gemaakte opmerking. Uit die opmerking spreekt wel degelijk een zekere - al dan niet gemeente - dreiging om bepaalde feiten ter kennis te brengen van verzoekers werkgever. Dit wordt niet juist geacht. De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

4.1 Verzoeker klaagt er ten slotte over dat de heer K. tijdens het gesprek heeft opgemerkt dat verzoeker een slecht voorbeeld voor zijn kinderen is.

4.2 De korpsbeheerder heeft ten aanzien hiervan opgemerkt dat de heer K. zijn bezorgdheid heeft uitgesproken voor de kinderen van beide gezinnen, die zouden lijden

onder de situatie. Volgens de korpsbeheerder is sprake van bedplassen, nerveus gedrag en leerproblemen, mogelijk mede veroorzaakt door de spanningen.

4.3 In reactie hierop heeft verzoeker aangegeven dat de heer K. er geen notie van heeft hoe hij zijn kinderen opvoedt en dat zijn kinderen niet in bed plassen en niet nerveuzer zijn dan andere kinderen. Hij vindt de opmerking van de heer K. beledigend en ongegrond.

4.3 De verklaringen van verzoeker en de heer K. met betrekking tot hetgeen er door de heer K. over de kinderen van verzoeker danwel over de kinderen van beide gezinnen is gezegd, komen niet overeen. Aldus is geen duidelijkheid verkregen over hetgeen op dit punt is gezegd. De Nationale ombudsman zal zich dan ook onthouden van een oordeel op dit punt.

III. Ten aanzien van de verbale bejegening door de heer G. tijdens het telefoongesprek op 16 december 1999

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat klachtbemiddelaar de heer G. hem tijdens het telefoongesprek op 16 december 1999 een "nare man" heeft genoemd.

2. De korpsbeheerder heeft aangegeven dat de heer G. verzoeker tijdens dit telefoongesprek inderdaad een nare man heeft genoemd. Volgens de korpsbeheerder heeft de heer G. deze uitdrukking gebruikt om - met resultaat - door het "formele pantser" van verzoeker heen te prikken. Hoewel het volgens de korpsbeheerder formeel niet correct was dat de heer G. deze uitdrukking heeft gebruikt, was het gelet op de vastgelopen situatie in dit geval te rechtvaardigen, aldus de korpsbeheerder.

3. Verzoeker heeft in zijn reactie hierop aangegeven dat de heer G. hem in het begin van het telefoongesprek had gevraagd hoe het nu met de burens ging. Hierop reageerde verzoeker naar zijn zeggen met de opmerking dat hij geen klacht over de burens had, maar over de heer K. Vervolgens zei de heer G. volgens verzoeker dat hij hem een nare man vond.

4. De korpsbeheerder wordt gevolgd in zijn zienswijze dat het formeel niet juist was dat de heer G. de bewuste uitdrukking gebruikte. Gelet echter op de door partijen geschetste sfeer waarin het gesprek plaatsvond, is er onvoldoende aanleiding om van een onheuse bejegening te spreken. De onderzochte gedraging wordt dan ook op dit punt behoorlijk geacht.

IV. Ten aanzien van het niet mondeling horen van verzoeker in het kader van de formele afdoening van zijn klacht

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat hij in het kader van de formele afdoening van zijn klacht niet mondeling door de commissie voor de politiekachten is gehoord.

2. De korpsbeheerder heeft met betrekking tot dit klachtonderdeel aangegeven dat de commissie slechts in zeer uitzonderlijke zaken overgaat tot het horen van klagers. In het bestaan van de huidige klachtenregeling is dit volgens de korpsbeheerder nog niet gebeurd. Omdat de commissie op basis van de voorhanden stukken voldoende inzicht in de situatie had, kon het horen volgens de korpsbeheerder achterwege blijven.

3. 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 en voor de waarheidsvinding. Zo moeten de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Van het horen van de klager kan slechts worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord (zie Achtergrond, onder 2.).

4. Ingevolge de klachtenregeling van het politiekorps Zaanstreek-Waterland (zie Achtergrond, onder 1.) kent de klachtbehandeling twee onderdelen: ten eerste informele bemiddeling door een klachtbemiddelaar binnen de unit of het bureau waarop de klacht betrekking heeft en ten tweede formele afdoening door de korpsbeheerder na behandeling en advies door de onafhankelijke commissie voor de politiekachten. Formele afdoening vindt plaats indien na de bemiddeling naar het oordeel van de klager niet voldoende aandacht aan de behandeling is besteed.

Tijdens de informele bemiddeling wordt een klager in de gelegenheid gesteld om te reageren op de door de ambtenaar van politie, op wie de klacht betrekking heeft, afgelegde verklaring. Daartoe kent artikel 27 van de klachtenregeling twee mogelijkheden: ofwel vindt een gesprek plaats tussen de klager en de betrokken politieambtenaar, waarbij de klachtbemiddelaar als gespreksleider optreedt ofwel neemt de klachtbemiddelaar de op schrift gestelde verklaring van de politieambtenaar met de klager door, waarna deze kan reageren.

Indien de bemiddeling niet tot een gewenst resultaat leidt, vindt afdoening door de korpsbeheerder plaats na advies van de commissie. Indien de commissie tot het oordeel komt dat zij op grond van de verstrekte gegevens geen redelijk gefundeerd advies kan geven, kan zij de korpsbeheerder of de klager verzoeken om aanvullende informatie of een eigen onderzoek instellen (zie Achtergrond, onder 1.).

5. In dit geval heeft de klachtbemiddelaar op 29 november 1999 een schriftelijke verklaring van politieambtenaar K. opgenomen. Vervolgens heeft de klachtbemiddelaar op 16 december 1999 contact gezocht met verzoeker om hem in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van de verklaring van de heer K. Daartoe werd een afspraak gemaakt voor 23 december 1999. Deze afspraak is echter niet doorgegaan, omdat verzoeker voordien liet weten dat hij geen prijs meer stelde op bemiddelingspogingen en zijn klacht

formeel behandeld wilde zien.

Uit de stukken blijkt niet dat verzoeker in het kader van de informele bemiddelingsfase van de klachtbehandeling in kennis is gesteld van de verklaring van de heer K. en hierop heeft kunnen reageren. Wederhoor heeft derhalve niet plaatsgevonden. In dit licht bezien en anticiperend op de aanhangige wijziging van de Politiewet 1993 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2000-2001, 27 731, nrs. 1-2), waarbij op grond van ontwerp-artikel 61, derde lid, Politiewet 1993 artikel 9:15 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.) ook van toepassing zal zijn op de commissie voor de politiekachten, had de commissie aanleiding moeten zien om verzoeker in de gelegenheid te stellen op de verklaring van de heer K. te reageren. Dat dit niet gebeurd is, is niet juist. In dit verband wordt voorts overwogen dat de commissie verzoekers klacht niet kennelijk ongegrond heeft geacht en dat het feit dat verzoeker in de informele bemiddelingsfase heeft afgezien van een verder gesprek, niet wil zeggen dat verzoeker in de formele fase niet wenste te worden gehoord. Ook om die reden had het in de rede gelegen dat de commissie verzoeker zou hebben gehoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland (de burgemeester van Zaanstad), is

- gegrond wat betreft de door politieambtenaar K. tegenover verzoeker gemaakte opmerking tijdens het gesprek op 10 september 1999 over het gebruik van een enveloppe van zijn werkgever en wat betreft het niet mondeling horen van verzoeker in het kader van de formele afdoening van zijn klacht, en

- niet gegrond wat betreft de verbale bejegening door politieambtenaar G. tijdens het telefoongesprek op 16 december 1999.

Wat betreft de overige klachtonderdelen onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek

Op 24 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland.

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

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland (de burgemeester van Zaanstad) 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. De betrokken ambtenaren maakten van deze gelegenheid geen gebruik.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De betrokken ambtenaren gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 8 september 1999 deed verzoeker bij het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland aangifte van eenvoudige mishandeling door zijn buurvrouw. In het proces-verbaal van aangifte is de volgende verklaring van verzoeker opgenomen:

"...Ik heb al sinds enige jaren een probleem met de burens die op nummer 20 wonen.

Op (8 september 1999 tussen 17:55 en 18:05 uur; N.o.) stond ik in mijn voortuin om de oppas (...) naar buiten te laten. Mijn zoon V., die twee jaar oud is, stond ook buiten. Mijn voortuin is met de burens van nummer 20 gescheiden door middel van coniferen die in mijn tuin staan. Tevens staat daarachter nog een lage afscheiding van gaas met paaltjes. In de tuin van nummer 20 staan beide, de groene en de grijze, afvalbakken tegen de lage afscheiding aan. De afvalbakken zijn zo geplaatst dat als de burens de afvalbakken openen de deksels tegen mijn coniferen aankomen.

Ik zag dat de buurvrouw (...) naar buiten kwam. Ik zag dat zij het deksel van haar grijze afvalbak open deed. Hierbij duwde zij het deksel in mijn coniferen. Ik duwde het deksel dicht. Ik zag dat zij het deksel van de groene afvalbak open deed. Ik zag dat dit deksel zo werd geopend dat het deksel bijna horizontaal in mijn coniferen stond. Ik gooide het deksel

van de groene afvalbak dicht. Ik weet niet waar de buurvrouw op dat moment stond. Ik zag haar namelijk niet meer. Ik pakte V. op, of ik had hem op dat moment al op mijn arm, maar dat weet ik niet meer. De oppas verlaat op dat moment mijn voortuin. Ik liep weer terug naar binnen. Ik zag dat (de buurvrouw; N.o.) opeens door de coniferen in mijn voortuin stapte. Hierbij denk ik dat haar grijze afvalbak in mijn voortuin is gevallen want ik zag dat die later half in mijn coniferen hing. Ik liep twee passen naar achteren en stond op dat moment in de deuropening van de hal en de woonkamer. Ik zag en voelde dat (de buurvrouw; N.o.) met haar gebalde rechtermuist een klap tegen mijn gezicht gaf. Ik voelde een hevige pijn en zag dat mijn bril, die ik ophad, op de grond viel. Ik hoorde (de buurvrouw; N.o.) zeggen: "Nu ben ik het zat" of iets in die trant. Ik zag dat haar man (...) ook in mijn gang kwam staan. (Haar man; N.o.) ging tussen (de buurvrouw; N.o.) en mij instaan en duwde (de buurvrouw; N.o.) weer naar buiten. Hierbij hoorde ik hem zeggen: "Die man is gek." Vervolgens verlieten (de buurman en de buurvrouw; N.o.) mijn woning."

2. Bij brief van 9 september 1999 gaf verzoeker een aanvulling op zijn aangifte en voegde daarbij een letselbrief van een arts. Diezelfde dag werd verzoeker telefonisch door de heer K., inspecteur van politie van het regiokorps Zaanstreek-Waterland, verzocht om naar het politiebureau te komen om zijn aangifte te komen toelichten. Het gesprek tussen de heer K. en verzoeker vond op 10 september 1999 plaats.

3. Omdat het gesprek met de heer K. volgens verzoeker vijandig, intimiderend en beledigend was verlopen, diende hij over de bejegening door de heer K. tijdens dit gesprek op 19 september 1999 een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend en op 10 oktober 1999 bij het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland.

4. Op 9 november 1999 vond in het kader van de klachtbehandeling een bemiddelingsgesprek plaats tussen verzoeker, vergezeld van zijn vertrouwenspersoon, en politieambtenaar G., klachtbemiddelaar bij het regionale politiekorps Zaanstreek-Waterland. Van hetgeen verzoeker bij dat gesprek naar voren had gebracht, maakte klachtbemiddelaar G. een verklaring op. Daarin verklaart verzoeker onder meer het volgende:

"...De wijze van te woord staan door de heer K. vond ik zeer onprettig. Hij beschuldigt mij ervan een getuige gemanipuleerd te hebben, hetgeen niet waar is en hij heeft jegens mij diverse insinuaties geuit. Ook heeft hij mij bedreigd. Justitie zou iets voor mij in petto hebben als ik niet zou meewerken aan de eisen van de heer K. Deze eisen waren:

1. Het weer gaan groeten van de buurvrouw
2. Het kopen van een cadeautje voor de buurvrouw

3. Het hebben van een gesprek met de buurvrouw op het politiebureau onder supervisie van de heer K.

Tevens zou hij mijn werkgever informeren. Ik had aangifte gedaan van mishandeling. De getuige is nooit gehoord. Het verwijt van K. dat ik de getuige gemanipuleerd zou hebben vind ik een belediging. Zoals ik van K. hoorde zouden er zo'n dertig zaken tegen mij zijn betreffende burenoverlast. Dat was mij niet bekend, maar K. geloofde dat niet en verweet mij maar te doen alsof ik dat niet wist. (...)

K. begon mij meteen verwijten te maken en nam niet de moeite om mijn versie van het verhaal aan te horen. Voorts kreeg ik een reprimande over het opvoeden van mijn kinderen. Hij zou een buurtonderzoek doen omdat ik een "sociale dwarslaesie" zou hebben volgens K. Wij hebben een gesprek van ongeveer twee uur gehad maar ik ging met een zeer ontevreden gevoel weg.

(...)

Mijn klacht richt zich tegen de inspecteur K. omdat ik mij door hem incorrect bejegend of zelfs beledigd voel..."

5. Op 29 november 1999 had klachtbemiddelaar G. een gesprek met de betrokken politieambtenaar K. en nam diens verklaring op. Naar aanleiding van de verklaring van de heer K. nam de heer G. op 16 december 1999 telefonisch contact op met verzoeker om een afspraak te maken teneinde hem in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van de reactie van de heer K. Diezelfde dag nog liet verzoeker telefonisch aan de secretaris van de commissie voor de politiekachten weten dat hij geen prijs stelde op verdere bemiddelingsgesprekken en dat hij formele afdoening van zijn klacht door de korpsbeheerder wilde.

6. Bij brief van 14 april 2000 verklaarde de korpsbeheerder verzoekers klacht niet-gegrond, overeenkomstig het advies van de commissie voor de politiekachten.

7. Omdat verzoeker het met de afhandeling van zijn klacht niet eens was, wendde hij zich vervolgens tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt korpsbeheerder

1. In reactie op de klacht liet de korpsbeheerder bij brief van 19 juli 2000 het volgende weten:

"...Voor wat betreft de punten die u in uw klachtformulering heeft opgenomen:

- Het niet horen van de getuige: de heer K. heeft aangegeven de getuige niet te horen in afwachting van overleg met Justitie, mede omdat de heer K. verwachtte na het gesprek met (verzoeker; N.o.) dat een verbetering in de situatie zou optreden. Tevens zou de getuige slechts een deel van het incident hebben gezien. Uit mijn bevindingen is niet gebleken dat gesproken is over een gemanipuleerde getuige.
- Het eisen dat (verzoeker; N.o.) zich zou inspannen weer op goede voet te komen met zijn buurvrouw: de heer K. heeft veel inspanning geleverd om de burensituatie om tafel te krijgen om de langstlopende burensituatie te beëindigen. Een onderdeel hiervan was ook het verbeteren van de relatie met de buurvrouw, hetgeen zonder inspanning van de kant van (verzoeker; N.o.) niet mogelijk zou zijn. Op uitnodigingen voor een gesprek met de buurgezinnen, reageerde de buurvrouw positief. (Verzoeker; N.o.) wilde echter alleen met de buurvrouw om tafel, maar niet met de echtgenoten erbij. (Verzoeker; N.o.) heeft de gemaakte afspraken telkenmale afgezegd.
- De heer K. zou aangekondigd hebben de werkgever van (verzoeker; N.o.) bepaalde voor verzoeker nadelige informatie te verschaffen: (verzoeker; N.o.) heeft de heer K. een brief geschreven in een envelop van de werkgever van (verzoeker; N.o.), een penitentiaire inrichting. De heer K. vond dit een onjuiste gang van zaken en heeft dit te kennen willen geven door de opmerking "Ik ben erg benieuwd of uw baas niet geïnteresseerd zou zijn dat u de enveloppen van uw baas gebruikt." Er is niet gesproken over of bedreigd met het ter kennis brengen van feiten aan de werkgever.
- De heer K. zou hebben opgemerkt dat (verzoeker; N.o.) een slecht voorbeeld zou zijn voor zijn kinderen: de heer K. heeft zijn bezorgdheid uitgesproken voor de kinderen van beide gezinnen die lijden onder de situatie, veroorzaakt door de ouders. Er is sprake van bedplassen, nerveus gedrag en leerproblemen, mogelijk mede veroorzaakt door de spanningen.
- Over de uitdrukking van bemiddelaar (de heer G.; N.o.) die (verzoeker; N.o.) een "nare man" genoemd zou hebben: dit is juist, de heer G. verklaart dit ook (...). Hij heeft deze uitdrukking gebruikt om door het "formele pantser" van (verzoeker; N.o.) heen te prikken en met resultaat. Na deze opmerking liep het gesprek soepeler.

Formeel is het niet correct dat de heer G. deze uitdrukking heeft gebruikt, maar gelet op de vastgelopen situatie lijkt het mij in dit geval te rechtvaardigen.

Gelet op het vorenstaande handhaaf ik mijn oordeel dat de klachten van (verzoeker; N.o.) als genoemd onder de aandachtstreepjes 1, 3 en 4 niet gegrond zijn. Onder aandachtstreepje 2 is de formulering juist. De heer K. heeft inderdaad die eis gesteld om tot een oplossing te kunnen komen.

Voor wat betreft het niet horen van (verzoeker; N.o.): de commissie heeft het standpunt slechts in zeer uitzonderlijke zaken over te gaan tot het horen van klagers. In het bestaan van de huidige klachtenregeling is dit niet gebeurd. In dit geval lag er, naast de rapportage van de heer G. en de mutaties uit BPS (bedrijfsprocessensysteem; N.o.), een ondertekende verklaring van (verzoeker; N.o.) en van de heer K. die de commissie voldoende inzicht in de situatie gaven om niet om een mondelinge toelichting van (verzoeker; N.o.) te vragen...."

2. De korpsbeheerder voegde aan zijn reactie een aantal stukken toe. Een van die stukken betreft de verklaring van de heer K., opgenomen tijdens het gesprek dat klachtbemiddelaar G. op 29 november 1999 met K. had. In deze verklaring is onder meer het volgende opgenomen:

"Er loopt al ruim twee jaar een slepend conflict tussen (verzoeker; N.o.) en zijn burens, de familie T. Een poosje geleden kwam de vader van mevrouw T. bij K. met de mededeling dat zijn dochter op instorten stond vanwege de voortdurende pesterijen van (verzoeker; N.o.). Op een gegeven moment werd het haar teveel en was zij (verzoeker; N.o.) aangevlogen. (Verzoeker; N.o.) had toen aangifte gedaan van mishandeling. K. had (verzoeker; N.o.) diverse keren uitgenodigd voor een gesprek maar hij zegde steeds af. Toen (verzoeker; N.o.) uiteindelijk kwam, had hij een non verbale houding als dat hij K. wel eens de les zou lezen. K. vroeg hem wat hij van het gesprek verwachtte. (Verzoeker; N.o.) gaf te kennen niet weg te gaan voordat zijn aangifte bij Justitie behandeld zou worden. (Verzoeker; N.o.) zei niet bekend te zijn met het feit dat er over hem al veel klachten van zijn burens waren binnengekomen bij de politie. K. heeft waarschijnlijk geen aantal genoemd maar als hij een getal van "30" genoemd heeft dan heeft hij dat zeker van te voren gecheckt.

De dag voordat (verzoeker; N.o.) aan het bureau kwam ontving K. een brief van hem in een enveloppe van zijn werkgever, een penitentiaire inrichting. K. gaf hem te kennen dat hij het niet kon waarderen dat (verzoeker; N.o.) voor privé-zaken gebruik maakte van het logo van een overheidsinstelling. K. kreeg daar namelijk een naar gevoel over en zei, om hem te laten merken dat hij zoiets niet correct vond, tegen (verzoeker; N.o.) zoiets als: "Ik ben erg benieuwd of uw baas niet geïnteresseerd zou zijn dat u enveloppen van de baas gebruikt". Het begin van het gesprek verliep stroef maar was wel oplossingsgericht en zeker niet veroordelend, betuttelend of beledigend zoals (verzoeker; N.o.) zegt dat hij dit ervaren heeft. K. stelt nadrukkelijk dat hij (verzoeker; N.o.) in zijn waarde heeft gelaten, hoewel het gesprek stroef bleef verlopen. (Verzoeker; N.o.) "gaf niets van zichzelf" en hij bleef star, stug, afstandelijk en formeel. K. bleef desondanks oplossingsgericht bezig en aan het eind van het bijna twee uur durende gesprek was er iets meer contact met (verzoeker; N.o.) en gaf hij tenminste toe dat hij de bloemen in de tuin van de burens vernield had en ook andere verkeerde dingen had gedaan. K. kreeg nu het gevoel "iets te bereiken" en vroeg: "Hoe lossen we dit op?". K. was beslist niet bezig hem de les te lezen, te beschuldigen of te betuttelen. Als (verzoeker; N.o.) dit zo heeft ervaren dan is dat zijn

gevoel maar zo was het absoluut niet bedoeld. (Verzoeker; N.o.) vond, volgens K., dat K. zijn werk moest doen zoals hij, (verzoeker; N.o.) dat wenste. Aan het eind van het gesprek vroeg K. hem hoe hij het gesprek ervaren had. (Verzoeker; N.o.) gaf te kennen het gesprek positief te hebben ervaren. Hij zei zo iets als: "In het begin verliep het gesprek stroef maar na verloop van tijd nam het een positieve wending". Hij zag wel positieve mogelijkheden in de oplossings sfeer. Tijdens het gesprek heeft K. tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat als je met één vinger naar een ander wijst, er drie vingers naar jezelf wijzen en ik wil die drie vingers positief ombuigen om een oplossing te zoeken.

De kinderen van beide gezinnen lopen vanwege de voortdurende ruzies "deuken" op. Zij zijn nerveus, hebben leerproblemen en plassen in bed. Aan het eind van het gesprek gingen K. en (verzoeker; N.o.) uit elkaar met de afspraak op korte termijn actie te ondernemen om een oplossing te realiseren.

Diverse uitnodigingen van K. aan (verzoeker; N.o.) daarvoor werden door (verzoeker; N.o.) afgezegd. Dit is naar de mening van K. te wijten aan het feit dat de echtgenote van (verzoeker; N.o.) niet weet wat er gaande is. Er gebeuren alleen maar pesterijen als zij niet thuis is. K. wilde beide echtparen aan tafel maar (verzoeker; N.o.) wilde dat absoluut niet omdat hij vond dat zijn echtgenote daar niets mee te maken heeft. Hij vond het meer een probleem tussen hemzelf en zijn buurvrouw. In een gesprek tussen de buurvrouw, (verzoeker; N.o.) en K. stemde hij aanvankelijk wel toe. K. droeg de suggestie aan om als blijk van goede wil tot het herstellen van een normale relatie voor de wederzijdse kinderen een aardigheidje mee te nemen. Dat was ook meer bedoeld om de kinderen gerust te stellen. (De buurvrouw; N.o.) had daarin toegestemd. K. zond vervolgens van het eerder bedoelde gesprek met (verzoeker; N.o.) een gespreksnotitie aan beide adressen toe.

K. heeft voor zichzelf de overtuiging dat hij tijdens het gesprek met (verzoeker; N.o.) beslist zijn objectiviteit heeft bewaard en niets afgedwongen heeft. Hij heeft geprobeerd het gesprek te sturen in een richting die oplossingen mogelijk zou kunnen maken. Feit is dat er geen pesterijen meer zijn geweest. (Verzoeker; N.o.) gaat bovendien verhuizen.

De getuige die (verzoeker; N.o.) opgaf is niet gehoord omdat K. eerst overleg wilde plegen met Justitie. Dit mede omdat een traject van oplossing leek te zijn ingezet en voorts omdat de getuige maar een deel van het gebeurde had waargenomen. De pesterijen van (verzoeker; N.o.) vinden altijd plaats als zijn echtgenote niet thuis is. Er is in deze zaak sprake van actie en reactie en Justitie heeft de zaak geseponneerd op grond van een justitiële beleidsbeslissing burengeschil in verband met medeschuld van benadeelde.

De aanleiding van de mishandeling was dat de klep van de vuilniscontainer van (de buurvrouw; N.o.) omhoog stond tegen de achterkant van de heg van (verzoeker; N.o.). (Verzoeker; N.o.) gaf daarop de klep zo'n harde zet om hem dicht te doen dat de container omviel en tegen (de buurvrouw; N.o.) aanviel, die zich daardoor bezeerde. Aanvankelijk

ging (de buurvrouw; N.o.) naar binnen maar eigenlijk was zij zo verschrikkelijk boos en geschrokken dat zij zich omdraaide en (verzoeker; N.o.) een klap gaf. Op het geschreeuw van (verzoeker; N.o.) kwam de oppas naar buiten en die heeft het voorafgaande dus niet gezien maar alleen de reactie van (de buurvrouw; N.o.).

K. besluit zijn verklaring met op te merken dat hij geen twee uur energie zou steken in een zaak die toch geen positieve oplossing lijkt te kunnen hebben. Hij zag derhalve wel degelijk mogelijkheden voor een oplossing maar de uiteindelijke medewerking van (verzoeker; N.o.) hiervoor ontbreekt geheel..."

3. In het rapport dat klachtbemiddelaar G. op 6 maart 2000 in het kader van de afronding van de informele bemiddeling opmaakte, geeft hij onder meer het volgende aan:

"Samenvatting:

Nadat ik, rapporteur, de verklaring van K. had opgenomen heb ik weer contact gezocht met (verzoeker; N.o.) om (verzoeker; N.o.) in de gelegenheid te stellen kennis te nemen van de reactie van K. Tijdens dit telefonische contact op 16-12-1999 stelde (verzoeker; N.o.) zich wederom zeer formeel en terughoudend op en woog nagenoeg ieder woord en iedere zin en gaf daar een eigen uitleg of interpretatie aan die zeer negatief was. Nadat ik (verzoeker; N.o.) medegedeeld had dat ik dit zeer onprettig vond en er weinig voor voelde op deze manier het gesprek voort te zetten, interpreteerde hij dit als dat ik weigerde verder met hem te praten. Ik zei tegen (verzoeker; N.o.) dat ik hem een nare man vond en vroeg hem ons telefoongesprek "overnieuw" te beginnen. Dat werd gedaan en het gesprek verliep nu iets minder stroef. Wij maakten een afspraak voor 23-12-1999.

's-Middags 16-12-1999 belde mevrouw P., secretaris van de klachtencommissie en deelde mede dat (verzoeker; N.o.) haar gebeld had met de mededeling dat hij zijn klacht formeel behandeld wenste te hebben.

(...)

Op 02-01-2000 heb ik (verzoeker; N.o.) schriftelijk medegedeeld dat zijn klacht formeel door de klachtencommissie behandeld zou worden. Tevens heb ik hem toegezonden zijn uitgewerkte verklaring van 09-11-1999 ter goedkeuring en terugzending. Zijn verklaring ontving ik terug op 24-01-2000 met daarop de mededeling dat hij daarin enkele wijzigingen en aanvullingen wenste. Ik heb zijn verklaring volgens zijn aangegeven wensen gewijzigd en opnieuw toegezonden ter goedkeuring en ondertekening op 26-01-2000. Deze herziene verklaring had ik op 02-03-2000 nog niet terugontvangen en vandaar dat ik aan (verzoeker; N.o.) een herinnering heb gezonden. Op 03-03-2000 ontving ik de herziene en ondertekende verklaring terug.

De uitgewerkte verklaring van K. heb ik op 04-01-2000 aan K. toegezonden. Deze verklaring ontving ik ondertekend voor akkoord terug op 11-01-2000.

De betreffende actoren zijn op 02-01-2000 door mij schriftelijk in kennis gesteld van de formele behandeling van deze klacht door de klachtencommissie. Op 06-03-2000 heb ik (verzoeker; N.o.) bericht gegeven zijn verklaring te hebben ontvangen en zijn klacht met het dossier door te zenden aan de commissie van politiekklachten."

D. Reactie verzoeker

1. Naar aanleiding van de reactie van de korpsbeheerder en de daarbij overgelegde stukken merkte verzoeker bij brief van 25 augustus 2000 onder meer het volgende op:

"Brief van de korpsbeheerder aan de Nationale ombudsman d.d. 19 juli 2000

1.1 De getuige heeft niet zoals in de brief staat slechts een gedeelte van het incident gezien doch het geheel. Dit is bij de politie bekend en staat ook beschreven in de aanklacht die ik dezelfde avond had gedaan. Ik weet niet hoe de politie erbij komt dat de getuige een gedeelte had gezien. In mijn brief van 19 september (1999; N.o.) betreffende de klacht over de heer K. staat ook dat de getuige alles heeft gezien. De heer K. zei tegen mij in het gesprek van 10 september 1999 dat hij de getuige niet zou horen omdat hij vermoedde dat ik de getuige wel gemanipuleerd zou hebben.

1.2 De heer K. heeft mij ten tijde van ons gesprek op 10 september 1999 verteld dat ik een gesprek zou moeten hebben met de buurvrouw en/of haar man. Zou ik hieraan niet willen meewerken, had Justitie wel iets anders voor mij in petto. Hij wilde niet zeggen wat dat dan zou zijn. Ik ontken dat ik alleen een gesprek wilde zonder mijn vrouw. De politie heeft buiten deze keer nimmer contact met mij gezocht. Wel hebben wij contact gezocht met de politie om over deze zaak met de burens te praten. De politie (..) raadde ons aan te gaan verhuizen. Ik begrijp dan ook niet wat er bedoeld wordt met de opmerking dat de heer K. "veel inspanning geleverd heeft".

1.3 De heer K. wilde mijn werkgever bellen over de enveloppe. Hij zei tegen mij dat als de werkgever een stok zocht om mij te slaan hij die bij deze gevonden had. Dit is voor mij wel degelijk nadelig. Dat de heer K. geen feiten aan mijn werkgever kan melden is vanzelfsprekend. Ik heb namelijk geen enkel strafbaar feit gepleegd ten aanzien van mijn burens of wie dan ook. Als de heer K. het onbehoorlijk vindt dat er een enveloppe van mijn werkgever gebruikt is, waarom voegt hij dan wel het zakelijke kaartje van de buurman bij het proces-verbaal van aangifte. De heer K. vindt blijkbaar alleen iets onbehoorlijk en onjuist als dat hem goed uitkomt.

1.4 De heer K. heeft er geen notie van hoe ik mijn kinderen opvoed. Hoe hij erbij komt dat de kinderen uit beide gezinnen lijden onder de situatie is mij een raadsel en is dan ook niet waar. Mijn kinderen plassen niet in bed en zijn niet nerveuzer dan andere kinderen. Zij zijn gezond, spontaan en doen het zeer goed op school. Ik vind de opmerking en conclusie van de heer K. beledigend en ongezond. Het oudste kind van de burens krijgt extra hulp en

aandacht, maar dat is te wijten aan de ziekte die het kind heeft. Ik word wellicht als boosdoener gezien, maar dit is onterecht.

1.5 De heer G. (bemiddelaar) heeft mij samen met mijn vertrouwenspersoon de heer D. te woord gestaan. Dit gesprek verliep zeer positief. De heer G. noemde zijn collega K. een man die sterk overtuigd van zijn eigen gelijk was en anderen weinig ruimte gaf. Ik was na dit gesprek van mening dat een oplossing mogelijk was. Na ongeveer acht weken belde de heer G. mij op. Hierbij was natuurlijk de vertrouwenspersoon niet aanwezig. In het begin van het gesprek dat slechts tot doel had een vervolgafspraken te maken vroeg de heer G. mij hoe het nu met de burens ging. Hierop antwoordde ik dat ik geen klacht over de burens had, maar over de heer K. Hierop zei de heer G.: wat bent u toch een nare man. Het is mijn overtuiging dat de heer G. aanstuurde op een conflict omdat hij de zaak niet verder wilde behandelen. Dit mede doordat hij zei de zin er niet meer van in te zien.

Verklaring van betrokken ambtenaar K. d.d. 4 januari 2000

2.1 In de eerste alinea staat dat K. mij diverse keren had uitgenodigd voor een gesprek. Dit is niet waar. De heer K. heeft mij ontboden op het bureau van politie op 10 september 1999. Aan deze uitnodiging heb ik vanzelfsprekend gehoor gegeven, omdat die, zoals ik verwachtte, over mijn aangifte zou gaan. Hiervoor had de heer K. mij immers uitgenodigd. Mijn non-verbale houding is niet meer dan een interpretatie van de heer K. Dat ik te kennen zou hebben gegeven, niet eerder weg te gaan alvorens mijn aangifte door Justitie behandeld zou worden is absurd en heb ik niet gezegd.

2.2. Ik heb niet toegegeven dat ik iets van de burens had vernield of andere dingen verkeerd had gedaan. De heer K. verklaart dit wel, maar is absoluut onwaar. Ik vind het zeer beledigend dat de heer K. dit in zijn verklaring heeft laten opnemen.

2.3. Voor wat betreft zijn verklaring over mijn kinderen verwijs ik naar punt 1.4

(...)

Onderzoeksrapport van de klachtenbemiddelaar d.d. 06-03-2000

(...)

4.4. In de samenvatting schrijft de heer G. dat het telefonisch gesprek (op 16 december 1999; N.o.) met hem door mijn toedoen slecht verliep. Ik verwijs hiervoor naar mijn verweer in 1.5. Het totale gesprek duurde ongeveer één minuut."

Achtergrond

1. Klachtenregeling politie Zaanstreek-Waterland

HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

"4. Uitgangspunt van klachtbehandeling

lid 1 De klachtbehandeling kent twee onderdelen:

1. Informele bemiddeling door een klachtbemiddelaar binnen de unit of het bureau waarop de klacht betrekking heeft;
2. Formele afdoening door de korpsbeheerder na behandeling en advies door de commissie.

lid 2 Formele afdoening vindt plaats indien na de bemiddeling naar het oordeel van klager niet voldoende aandacht aan de behandeling is besteed.

(...)"

"6. Commissie voor de Politieklachten

lid 1 Instelling

Er is een onafhankelijke commissie voor de politieklachten. Zij bestaat uit drie leden.

(...)

lid 3 Taakomschrijving

De commissie heeft tot taak de behoorlijkheid van politieoptreden in de haar voorgelegde klachtzaken te beoordelen. Daarnaast bewaakt zij de uniformiteit en de deugdelijkheid van de klachtenafhandeling binnen de regio. Zij adviseert de korpsbeheerder over de afdoening van een klacht en verstrekt, indien zij daartoe aanleiding ziet, aanbevelingen ter verbetering van de organisatie en haar werkwijze.

(...)"

HOOFDSTUK 3: INFORMELE BEMIDDELING

"27. Hoor en wederhoor

De klager wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op de verklaring van de ambtenaar van politie. Hiertoe bestaan twee mogelijkheden:

1. er vindt een gesprek plaats tussen klager en ambtenaar van politie. De klachtbemiddelaar treedt op als gespreksleider;

2. de klachtbemiddelaar neemt de op schrift gestelde verklaring van de ambtenaar van politie met klager door, waarna deze kan reageren."

HOOFDSTUK 5: FORMELE AFDOENING DOOR DE KORPSBEHEERDER

§ 5.1 Algemeen

"32. Formele afdoening

lid 1 Indien één van de uitzonderingsgronden als in artikel 5, lid 1 (bezwaar) of lid 3 (complexiteit of aard van de klacht), zich voordoet of indien de bemiddeling niet tot een gewenst resultaat heeft geleid, vindt afdoening plaats door de korpsbeheerder na advies van de commissie.

(...)"

§ 5.2 Behandeling door de commissie

"34. Verzoek om aanvullende informatie/eigen onderzoek

lid 1 Indien de commissie tot het oordeel komt dat zij op grond van de verstrekte gegevens geen redelijk gefundeerd advies kan geven, kan zij de korpsbeheerder of de klager om aanvullende informatie verzoeken. Evenzo kan zij een eigen onderzoek instellen.

(...)"

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste en tweede lid:

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."

Artikel 9:15, tweede en derde lid:

"2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid."