



Rapport

Datum: 8 september 2003
Rapportnummer: 2003/300

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Flevoland niet correct heeft gereageerd op zijn meldingen van geluidsoverlast.

Verzoeker klaagt er met name over dat de betrokken wijkagent:

- hem op 15 juni 2001 op onbehoorlijke wijze telefonisch te woord heeft gestaan;
- heeft besloten om strafrechtelijke actie naar het bedrijf dat oefenruimte ter beschikking heeft gesteld, achterwege te laten.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland de door hem op 3 juli 2001 ingediende klacht niet juist heeft afgehandeld.

Verzoeker klaagt er met name over dat:

- de beslissing op zijn klacht is genomen op basis van een advies van de klachtencommissie waarin de opgenomen feiten niet juist zijn;
- hij te laat is geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht.

Beoordeling

Algemeen

Verzoeker maakte in juni 2001 bij het regionale politiekorps Flevoland telefonisch melding van geluidsoverlast die hij ondervond van een wekelijks in de buurt van zijn huis repeterende muziekband. Op 15 juni 2001 had verzoeker ter zake die melding telefonisch contact met wijkagent S. Verzoeker was niet tevreden met het verloop van dat telefoongesprek en beklagde zich erover dat het regionale politiekorps Flevoland niet correct heeft gereageerd op zijn meldingen van geluidsoverlast.

A. Ten aanzien van het regionale politiekorps Flevoland

I. Met betrekking tot het op onbehoorlijke wijze telefonisch te woord staan

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de betrokken wijkagent hem op 15 juni 2001 op onbehoorlijke wijze telefonisch te woord heeft gestaan. Volgens verzoeker kwam de reactie van de wijkagent erop neer dat hij niet zo moeilijk moest doen en zich niet moest bemoeien met zijn werk en gooidde de wijkagent daarna de hoorn op de haak.

2. De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland acht de klacht niet gegrond. Hij deelde mee dat tijdens het bewuste telefoongesprek tussen verzoeker en de betrokken wijkagent, verzoeker onredelijk werd en dat na een discussie de wijkagent uiteindelijk heeft

aangegeven dat hij het telefoongesprek zou beëindigen.

3. De betreffende wijkagent S. gaf aan dat hij verzoeker op fatsoenlijke wijze te woord heeft gestaan en heeft geprobeerd uit te leggen welke werkwijze het regionale politiekorps Flevoland hanteert bij geluidsoverlast. Hij merkte daarbij op dat verzoeker zich tijdens het telefoongesprek onfatsoenlijk opstelde en tegen hem heeft gezegd dat hij de functie van wijkagent overbodig vond. Voorts deelde S. mee dat hij, na verzoeker te hebben meegedeeld de verbinding te verbreken, het telefoongesprek heeft beëindigd.

4. Het is een vereiste van professionaliteit dat politieambtenaren in hun optreden naar burgers toe een zakelijke en objectieve houding aannemen. Ook in hun taalgebruik dienen politieambtenaren de nodige professionaliteit in acht te nemen en burgers zoveel mogelijk correct te woord te staan.

5. Gelet op hetgeen partijen hebben meegedeeld, staan de lezingen van betrokkenen over het gebeurde tegenover elkaar. Uit het onderzoek zijn geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis moet worden toegekend dan aan de andere. De Nationale ombudsman moet zich om die reden dan ook onthouden van een oordeel over de onderzochte gedraging op dit punt.

II. Met betrekking tot het achterwege laten van een strafrechtelijke actie

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat de betrokken wijkagent heeft besloten om strafrechtelijke actie naar het bedrijf dat oefenruimte ter beschikking heeft gesteld, achterwege te laten. Verzoeker deelde mee dat hij tijdens het telefoongesprek met de wijkagent heeft geantwoord dat hij graag wilde zien dat de overlast tot het niveau nul zou worden beperkt.

2. De korpsbeheerder acht de klacht ongegrond. Hij deelde mee dat er sprake was van een probleem van tijdelijke aard en dat de wijkagent terecht geprobeerd heeft het conflict op eenvoudige wijze op te lossen.

3. De betreffende wijkagent S. verklaarde dat hij heeft getracht verzoeker uit te leggen welke werkwijze het regionale politiekorps Flevoland hanteert bij geluidsoverlast. Hij merkte daarbij op dat het opmaken van een proces-verbaal helemaal geen meerwaarde heeft en dat bemiddeling veel meer oplevert.

4. Het accent van politieoptreden dient bij meldingen van geluidsoverlast zo veel mogelijk te liggen op het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen sprake blijft van geluidsoverlast en er sprake is van strafbare feiten, of althans een naar objectieve maatstaven gemeten redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, dan behoort de politie repressief op te treden.

5. In onderhavige zaak staat vast dat verzoeker op 10 juni 2001 bij het regionale politiekorps Flevoland melding maakte van de door hem ondervonden geluidsoverlast bij het wekelijks oefenen van een band in een bedrijf te Lelystad. Die melding werd vervolgens voorgelegd aan de wijkagent, om te zoeken naar een oplossing.

6. Uit de mutatie in het dag- en nachtrapport van 15 juni 2001 van de wijkagent blijkt voorts dat er naar aanleiding van de melding van geluidsoverlast politie ter plaatse is geweest. Verzoeker deelde in dit verband echter mee dat hij heeft gehoord dat de politie op de deur heeft geslagen, maar geen reactie kreeg en onverrichter zake verder reed. Gelet daarop wordt ervan uitgegaan dat op het moment dat de melding van geluidsoverlast werd voorgelegd aan de wijkagent, er feitelijk nog geen bemiddelingspoging door de politie was ondernomen.

7. Uit het vorenstaande volgt dat de wijkagent niet zonder meer tot repressief optreden behoefde over te gaan en in redelijkheid kon besluiten om te proberen het probleem eerst door bemiddeling op te lossen.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

8. Er dient evenwel te worden opgemerkt dat in geval de politie besluit om bij een melding van geluidsoverlast te bemiddelen, zij zoveel mogelijk moet zoeken naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing.

9. In deze zaak staat vast dat de wijkagent naar aanleiding van de meldingen van verzoeker van geluidsoverlast contact opnam met de eigenaar van het bedrijf dat oefenruimte ter beschikking heeft gesteld. Tijdens dat gesprek kwam onder meer naar voren dat de band, vanwege een verbouwing in de kantine, tijdelijk in een ander gedeelte van het bedrijf oefende, en werd de afspraak gemaakt dat de jongeren zouden proberen het geluidsniveau laag te houden.

10. Voorts staat vast dat de wijkagent daarna telefonisch contact had met verzoeker. Tijdens dat gesprek kwam onder meer naar voren dat verzoeker wilde dat de band stopte met oefenen in het bedrijf. Uit die reactie kon de wijkagent opmaken dat verzoeker niet tevreden was met de gemaakte afspraak dat de jongeren zouden proberen het geluidsniveau laag te houden. Gelet daarop had de wijkagent moeten zoeken naar mogelijke andere oplossingen voor het probleem. Zo had de wijkagent bijvoorbeeld met de band kunnen bespreken om hangende de verbouwing van de kantine niet, althans niet in het bedrijf, te oefenen of afspraken kunnen maken over geluidsterkte en tijdstippen waarop gespeeld zou worden teneinde de tijdelijke situatie zo goed mogelijk te overbruggen.

11. Uit de omstandigheid dat in deze zaak een dergelijke oplossing niet is onderzocht, volgt dat het regionale politiekorps Flevoland in haar reactie op verzoekers meldingen van

geluidsoverlast is te kort geschoten. In die zin heeft verzoeker zich terecht bij het regionale politiekorps Flevoland erover beklagd dat de wijkagent niet correct heeft gereageerd op zijn meldingen van geluidsoverlast.

In zoverre is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van de korpsbeheerder

I. Met betrekking tot het baseren van zijn beslissing op basis van onjuiste feiten

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland de door hem op 3 juli 2001 ingediende klacht over het politieoptreden niet juist heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt er in dit kader over dat de korpsbeheerder de beslissing op zijn klacht heeft genomen op basis van een advies van de klachtencommissie, waarin de opgenomen feiten niet juist zijn.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. Hij deelde mee dat hij geen reden heeft te twifelen aan de juistheid van het advies van de klachtencommissie.

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. Zo moet het beginsel van hoor en wederhoor worden toegepast. Dit beginsel houdt in dat er een evenwicht behoort te zijn in de mate waarin de beide partijen in de gelegenheid worden gesteld hun visie kenbaar te maken en dat elke partij de mogelijkheid wordt geboden om te reageren op hetgeen door een andere partij naar voren is gebracht.

4. Dit beginsel van hoor en wederhoor vindt zijn weerslag in artikel 5 van de Klachtenregeling optreden ambtenaren van politie Flevoland, waarin is bepaald dat de indiener van een klacht en de betrokken ambtenaar in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk dan wel mondeling hun standpunt toe te lichten en op elkaars verklaringen te reageren (zie achtergrond).

5. In onderhavige zaak staat vast dat verzoeker op 3 juli 2001 een klacht indiende over de wijze waarop het regionale politiekorps Flevoland heeft gereageerd op zijn meldingen van geluidsoverlast. Tijdens de interne klachtbehandeling bij de politie gaf de betrokken wijkagent in een rapport van 16 augustus 2001 zijn lezing van het voorval. Daarbij deelde de wijkagent onder meer mee dat hij een bewoner van de B.-straat tegenover hem verklaarde dat hij niet betrokken wilde worden bij de ruzie tussen het bedrijf en verzoeker en in het geheel geen overlast ondervond van het oefenen door de muziekgroep.

6. Ook staat vast dat de klachtencommissie in haar op 13 december 2001 aan de beheerder van het regionale politiekorps uitgebrachte advies gebruik heeft gemaakt van het rapport van de wijkagent. In dat advies nam de klachtencommissie bij de weergave van

de feiten de door de wijkagent gegeven lezing van het met de buurtbewoner gevoerde gesprek over.

7. Voorts wordt ervan uitgegaan dat verzoeker tijdens de interne klachtbehandeling bij de politie niet in de gelegenheid is gesteld om te reageren op de lezing, zoals naar voren gebracht door de betrokken wijkagent. In dit verband wordt opgemerkt dat verzoeker weliswaar op 26 september 2001 conform de klachtenregeling van het regionale politiekorps Flevoland is gehoord, maar uit het naar aanleiding van dat gesprek opgestelde rapport van 2 oktober 2001 geenszins blijkt dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om op het door de wijkagent opstelde rapport te reageren.

8. Tenslotte wordt ervan uitgegaan dat de bewoner van de B.-straat op de tijdens het telefoongesprek door de wijkagent gestelde vraag of zij en haar familie geluidsoverlast hadden ondervonden, heeft meegedeeld dat zij daarvan niets wist en dat hij maar moest terugbellen om zijn vraag te stellen aan een van haar ouders.

9. Uit het vorenstaande volgt dat de korpsbeheerder - door verzoeker niet in de gelegenheid te stellen te reageren op de verklaringen van de wijkagent - in strijd heeft gehandeld met de klachtenregeling van het regionale politiekorps Flevoland en een beslissing op verzoekers klacht heeft genomen op basis van een advies waarin onvoldoende vaststaande feiten waren opgenomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Met betrekking tot het te laat informeren over de uitkomst van de klacht

1. In het kader van de afhandeling van de door hem op 3 juli 2001 bij het regionale politiekorps Flevoland ingediende klacht, klaagt verzoeker er ook over dat hij te laat is geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht.

2. De korpsbeheerder acht de klacht gegrond. Hij deelde mee dat de in de regionale klachtenregeling gestelde termijn van tien weken is overschreden en dat er geen sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding.

3. In artikel 9 van de Klachtenregeling optreden ambtenaren van politie Flevoland is bepaald dat een klacht uiterlijk binnen een termijn van tien weken dient te worden afgedaan (zie achtergrond).

4. Het staat vast dat verzoeker op 3 juli 2001 bij het regionale politiekorps Flevoland een klacht indiende over het politieoptreden van dat korps en dat de korpsbeheerder pas bij brief van 19 december 2001 een oordeel over de door verzoeker ingediende klacht heeft gegeven.

5. Gelet hierop heeft de korpsbeheerder - door verzoeker eerst na een periode van 24 weken te informeren over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht - in strijd gehandeld met de klachtenregeling van het regionale politiekorps Flevoland. Hij heeft immers de voorgeschreven afhandelingstermijn met veertien weken overschreden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Flevoland, die wordt aangemerkt als gedragingen van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad) is gegrond wat betreft het niet correct reageren op de meldingen van geluidsoverlast en niet gegrond op het punt van het achterwege laten van strafrechtelijke actie. De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel op het punt van het onbehoorlijk telefonisch te woord staan van verzoeker.

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland is gegrond.

Onderzoek

Op 7 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Lelystad, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Flevoland en een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland.

Nadat de Nationale ombudsman op 31 januari 2002 en 27 februari 2002 aanvullende informatie van verzoeker ontving, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland (de burgemeester van Lelystad), een onderzoek ingesteld.

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

Een betrokken ambtenaar en een getuige werden gehoord.

Daarnaast werd de hoofdofficier van justitie te Zwolle de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Hij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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 betrokken ambtenaar gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker maakte in juni 2001 bij het regionale politiekorps Flevoland telefonisch melding van geluidsoverlast. Vervolgens had verzoeker op 15 juni 2001 over die melding telefonisch contact met de heer S., wijkagent van het regionale politiekorps Flevoland. Na dat gesprek muteerde S. in het dag- en nachtrapport onder meer:

"Titel : ONREDELIJKE MELDER

Maatschappelijke klasse : GELUIDSOVERLAST OVERIGE BEDRIJVEN

Zijn collega's al ter plaatse geweest ivm geluidsoverlast.

Ik heb gesprek met directeur gehad en deze was zeer redelijk. De jongens die oefenen met een bandje in het bedrijf hebben naar eigen zeggen andere bewoners gevraagd of het geluidsniveau onredelijk was.

De jongens zullen het geluidsniveau zeer laag houden.

Melder B. (verzoeker: No) gaf mij de opdracht om de band te sommeren te stoppen met oefenen, ivm de milieuwet en geen vergunning.

Melder B. geadviseerd om contact op te nemen met de directeur en het gesprek aan te gaan en mochten er problemen ontstaan dan kan hij altijd een beroep doen op de wijkagent.

Hem meerdere malen gewezen op het feit dat hij zelf verantwoordelijkheid heeft in dit verhaal.

B. werd vervolgens zeer onredelijk en verklaarde dat mijn functie als geheel overbodig beschouwd kan worden als ik hier niet onmiddellijk, vandaag, nog actie op zou kunnen ondernemen.

B. verklaarde dat hij sprak namens een groot gedeelte van de buurt, met name zijn buurman (...). Tel. contact met deze mensen gezocht en men vertelde dat er geen enkel

probleem aan de orde was.

Het gesprek met B. beëindigd.

Daar deze onredelijke man absoluut een dikke klacht gaat schrijven dit verhaal vastgelegd."

2. Verzoeker stuurde op 3 juli 2001 een brief naar het regionale politiekorps Flevoland. In die brief schreef verzoeker onder meer:

"Hierbij dien ik een klacht in tegen de wijkagent (...), de heer S., betreffende de reactie op de meldingen die ik vanwege onderstaande situatie heb ingediend. (...)

In de maand juni werd vanwege een verbouwing aan de A.-straat bij X door een (hardrock)band aan de andere kant van het bedrijf geoefend op de zondagmiddagen. Omdat dit geluid zover droeg dat wij als bewoners van de panden tegenover de A.-straat de deuren en ramen dicht moesten doen om onze eigen TV te horen. Omdat in eerste instantie niet bekend was waar dit lawaai vandaan kwam hebben we de politie gebeld en naar de richting van het geluid gestuurd. Deze zijn later langsgekomen maar we weten niet wat er exact gebeurd is.

De tweede zondag ben ik in eerste instantie zelf naar X gelopen en wilde de mensen vragen om te stoppen met deze overlast. Zij meldden mij dat ze toestemming hadden van de eigenaar en dat mijn verzoek dus niet ingewilligd werd. Hierop is aan hen gemeld dat de politie gebeld zou worden. De politie werd aldus gebeld, ook namens de bewoners op de B.-straat (...) (deze waren thuis) en zijn langsgereden. Van de bewoners op de B.-straat (...) heb ik gehoord dat de politie op de deur heeft geslagen maar geen reactie kreeg, dit terwijl de muziek op dat moment speelde. Hierna reed de politie onverrichter zake verder.

Later die middag heb ik gebeld naar de politie om te vragen wat het resultaat was van hun activiteiten op mijn melding. Omdat de muziek gewoon is doorgedaan gaf de politie aan dit probleem aan de wijkagent voor te leggen.

Die week ben ik gaan informeren bij de gemeente Lelystad of er misschien een vergunning voor deze activiteiten afgegeven is. Via de afdeling Milieu kreeg ik (...) te horen dat er geen vergunning voor het gebruik van de hal als oefenruimte is afgegeven. (...)

Hierop heb ik de wijkagent zelf gebeld met de vraag naar de acties. Deze antwoordde dat hij afgesproken had met het bedrijf dat als er meerdere klachten kwamen ze het iets rustiger aan moesten doen. Hierop heb ik geantwoord dat ik namens meerdere mensen sprak en graag wilde zien dat de overlast tot het niveau 0 zou worden beperkt, tenslotte hadden ze geen vergunning. De reactie van de heer S. kwam na enkele gepikeerde discussies beiderzijds op het volgende neer: Hij was wijkagent om compromissen te sluiten, niet om de regels na te leven, zijn oplossing was het maximaal bereikbare en ik

moest niet zo moeilijk doen, als ik iets wilde bereiken moest ik maar een handtekeningenactie starten en ik hoefde niet geraadpleegd te worden alvorens er sprake kon zijn van een compromis en ik moest me niet bemoeien met zijn werk. Daarna gooide hij de telefoon op de haak.

Diezelfde middag werden de mensen op B.-straat (...) gebeld op hun geheime nummer door S. Hun dochter was thuis en heeft geen informatie kunnen geven."

3. De korpschef van het regionale politiekorps Flevoland stuurde op 2 augustus 2001 een brief naar verzoeker. In die brief deelde de korpschef onder meer mee:

"Namens de burgemeester van Lelystad deel ik u hierbij mede dat de door u ingediende klacht door mij op 12 juli jl. is ontvangen. (...)

Uw klacht zal worden behandeld volgens de regionale klachtenregeling van politie Flevoland. (...)

Na het onderzoek zal door de onafhankelijke klachtencommissie een advies worden uitgebracht aan de korpsbeheerder. Laatstgenoemde stelt u in kennis van het eindoordeel inzake uw klacht. De termijn van afhandeling bedraagt 10 weken."

4. S. maakte op 16 augustus 2001 ten behoeve van de behandeling van de klacht een rapport op. In dat rapport schreef S. onder meer:

"In perceel A.-straat te Lelystad, is gevestigd het bedrijf X. In voornoemd perceel wordt nu al gedurende anderhalf jaar door een aantal jongeren, die deel uitmaken van een muziekgroep, geoefend. Het is mij rapporteur bekend dat het voornoemde bedrijf en/of de jongeren niet in het bezit zijn van een vergunning van de gemeente om genoemd bedrijf te gebruiken als oefenruimte. In het verleden heeft de groep gebruik gemaakt van de kantine van het bedrijf, als oefenruimte, zonder problemen. Sinds mei 2001 maakte voornoemde groep gebruik van een ander gedeelte van het bedrijf, in verband met een verbouwing.

Op 10 juni 2001 heeft de heer B., wonende (...) te Lelystad, telefonisch contact opgenomen met de dienstdoende groepschef Inspecteur R. De heer B. gaf in zijn klacht aan dat hij ongeveer drie weken hinder ondervond van het oefenen door een muziekgroep, in het bedrijf aan de A.-straat te Lelystad. R. heeft de heer B. uitgelegd dat hij het probleem zou voorleggen aan mij rapporteur om te zoeken naar een oplossing.

Hierop heb ik rapporteur contact opgenomen met de eigenaar van genoemd bedrijf, gevestigd aan de A.-straat te Lelystad. De eigenaar van genoemd bedrijf verklaarde dat haar zoon deel uitmaakte van de groep, die oefende in het bedrijf. De eigenaar vertelde dat haar zoon samen met de andere bandleden hadden geïnformeerd in de buurt, met name de A.-straat te Lelystad, of de bewoners overlast ondervonden van het oefenen in genoemd bedrijf. De eigenaar vertelde dat het merendeel van de bewoners had

aangegeven dat het geluidsniveau van de muziek niet hinderlijk was.

Hierop heb ik rapporteur contact opgenomen met de heer B. op 15 juni 2001. Ik heb de heer B. op fatsoenlijke wijze te woord gestaan. Ik heb de heer B. getracht uit te leggen dat de jongeren het geluidsniveau zeer laag zouden houden en dat het oefenen in een ander gedeelte van het bedrijf, dan de kantine, van tijdelijke aard was. De heer B. gaf mij hierop de opdracht de muziekgroep te sommeren te stoppen met oefenen in het genoemde bedrijf, daar zij niet in het bezit waren van de benodigde vergunningen. Hierop heb ik de heer B. de suggestie gedaan om telefonisch contact op te nemen met de directeur van genoemd bedrijf om zijn klacht toe te lichten, daar de directeur in het geheel niet op de hoogte was van het feit dat er overlast werd veroorzaakt.

De heer B. werd hierop zeer onredelijk en vertelde dat mijn functie als wijkagent als geheel overbodig beschouwd kon worden als ik niet onmiddellijk, op de dag van ons telefoongesprek, actie zou ondernemen om het oefenen van de muziekgroep te doen stoppen. Hierop heb ik de heer B. meerdere malen uitgelegd dat hij mij rapporteur de gelegenheid moest geven, om de werkwijze welke wordt gehanteerd bij meldingen van geluidsoverlast uit te leggen. Daar de heer B. voortdurend opmerkingen plaatste als eerder omschreven, heb ik, nadat ik hem had gezegd dat ik de verbinding zou verbreken, het telefoongesprek beëindigd.

Hierop heb ik rapporteur telefonisch contact gezocht met een bewoner van de B.-straat.

Deze bewoner verklaarde tegenover mij rapporteur dat hij woonachtig is direct tegenover het bedrijf, alwaar de muziekgroep oefent. De man verklaarde tegenover mij rapporteur dat hij niet betrokken wilde worden bij de ruzie tussen het genoemde bedrijf en de heer B. De man verklaarde tegenover mij rapporteur dat hij in het geheel geen overlast ondervond van het oefenen door de muziekgroep en dat de heer B. hem niet had benaderd en zodoende niet uit zijn naam sprak."

5. R., ambtenaar van het regionale politiekorps Flevoland, maakte op 2 oktober 2001 ten behoeve van de behandeling van de klacht een rapport op. In dat rapport noteerde R. onder meer:

"Op woensdag 26 september 2001 heb ik conform de klachtenregeling een gesprek gevoerd met klager B.

Tijdens het gesprek werd de klacht door klager B. toegelicht. Kort samengevat kwam deze toelichting op de volgende punten neer:

- dat klager vond dat hij geen respons had gehad van de politie op zijn klachten;
- dat hij het telefoongesprek tussen hem en de wijkagent S. niet constructief vond;

- dat hij vond niet serieus te worden genomen door de politie;
- dat hij afstand deed van de termijn van de klachtafhandeling;
- dat hij de klacht formeel wenste af te handelen."

6. De Klachtencommissie optreden ambtenaren van politie Flevoland bracht op 13 december 2001 ter zake de klacht schriftelijk advies uit aan de beheerder van het regionale politiekorps Flevoland. In dat advies schreef de klachtencommissie onder meer:

"De klacht

Klager stelt ten eerste dat hij op onbehoorlijke wijze te woord is gestaan. Klager beklagt zich in de tweede plaats over onvoldoende dienstverlening.

De procedure

De klacht werd door de regionale korpschef ontvangen op 12 juli 2001. De klacht is in behandeling genomen op grond van de regionale klachtenregeling. De districtschef Noord heeft een onderzoek laten instellen. Op 26 september 2001 heeft een gesprek met klager plaatsgevonden. Het onderzoek werd afgerond op 9 oktober 2001. Het verslag werd ontvangen op 11 oktober 2001 en op 22 november 2001 aan de commissie verzonden. De commissie heeft de klacht op 29 november besproken en haar advies op 13 december 2001 vastgesteld.

De feiten

Op 10 juni 2001 heeft klager telefonisch melding gedaan van het feit dat hij ongeveer drie weken hinder ondervond van het oefenen door een muziekband in een bedrijf in Lelystad. Het probleem is voorgelegd aan de wijkagent. Deze heeft contact opgenomen met de eigenaar van het bedrijf. De eigenaar verklaarde dat haar zoon deel uitmaakt van de band die oefent in het bedrijf, en dat leden van de band in de buurt hadden geïnformeerd of omwonenden overlast ondervonden van de repetities. Het merendeel van de bewoners had aangegeven dat het niveau van de muziek niet hinderlijk was. Op 15 juni 2001 heeft de wijkagent contact opgenomen met klager, en getracht aan hem uit te leggen dat de jongeren zouden proberen het geluidsniveau laag te houden, en dat het oefenen in de huidige ruimte, van tijdelijke aard was. Klager stelde dat de wijkagent de jongeren dienden te sommeren te stoppen met repeteren omdat zij niet in het bezit waren van de benodigde vergunningen. De wijkagent stelde daarop voor dat klager contact zou opnemen met de directeur van het bedrijf. Klager gaf daarop aan dat de functie van wijkagent als overbodig kon worden beschouwd wanneer niet direct zou worden opgetreden. Er ontstond een discussie en de wijkagent heeft, na te hebben aangekondigd dat hij dat ook zou doen, de verbinding verbroken. De wijkagent heeft direct daarna nog contact opgenomen met een omwonende van het bedrijf. Deze verklaarde niet betrokken te willen worden bij het

conflict, en verder geen hinder te ondervinden van de repetities. (...)

De beoordeling

1. *Op onbehoorlijke wijze te woord gestaan*

De commissie heeft uit het dossier kennis genomen van het feit dat klager tijdens het telefoongesprek met de wijkagent onredelijk werd. De wijkagent heeft naar de mening van de commissie correct gehandeld en acht dit onderdeel dan ook ongegrond.

2. *Onvoldoende dienstverlening*

De wijkagent heeft zeer veel tijd gestoken in de problematiek. Aangezien duidelijk was dat het om een probleem van tijdelijke aard ging, heeft de wijkagent er voor gekozen geen verdere strafrechtelijke actie te ondernemen richting het bedrijf, dan wel de leden van de band. Klager kon zich daar niet in vinden, doch de commissie acht dit niet onjuist. Tegelijkertijd stelt de commissie vast dat de communicatie in de richting van klager zorgvuldiger had gekund. Alles afwegende is de commissie van mening dat dit onderdeel van de klacht ten dele gegrond is. Dat wil zeggen voor wat het aspect communicatie naar klager gegrond en voor wat betreft het niet verder actie richting het bedrijf ondernemen, ongegrond.

Advies

De commissie geeft de korpsbeheerder in overweging de klacht met betrekking tot het eerste onderdeel ongegrond en met betrekking tot het tweede onderdeel ten dele gegrond en ten dele ongegrond te verklaren. Voor haar motivering wordt verwezen naar de overwegingen dienaangaande."

7. De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland stuurde op 19 december 2001 een brief naar verzoeker. In die brief deelde de korpsbeheerder onder meer mee:

"Op 13 december 2001 heeft de klachtencommissie van de politie Flevoland mij geadviseerd de door u ingediende klacht met betrekking tot het eerste onderdeel ongegrond en met betrekking tot het tweede onderdeel ten dele gegrond en ten dele ongegrond te verklaren. Ik kan mij verenigen met de inhoud van het advies van de commissie en neem het advies over. Ik verklaar de door u ingediende klacht derhalve met betrekking tot het eerste onderdeel ongegrond en met betrekking tot het tweede onderdeel ten dele gegrond en ten dele ongegrond.

Voor de vertraging in de afhandeling van de klacht bied ik u mijn verontschuldigingen aan."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht.

C. Standpunt Korpsbeheerder

De beheerder van het regionale politiekorps Flevoland reageerde bij brief van 3 juni 2002 op het standpunt van verzoeker. In die brief schreef de korpsbeheerder onder meer:

"Betrokken wijkagent heeft klager op 15 juni 2001 op onbehoorlijke wijze te woord gestaan

In mijn eindoordeel d.d. 19 december 2001 is door mij reeds aangegeven dat ik het advies van de klachtencommissie op dit punt overneem. Tijdens het bewuste telefoongesprek tussen klager en de betrokken wijkagent werd klager onredelijk. Er ontstond een discussie en de wijkagent heeft uiteindelijk aangegeven dat hij het telefoongesprek zou beëindigen. Ik blijf bij mijn standpunt dat de wijkagent in deze correct gehandeld heeft.

Geen strafrechtelijke actie ondernomen

Opnieuw verwijs ik u naar het advies van de klachtencommissie van 13 december 2001. Er was sprake van een probleem van tijdelijke aard. De wijkagent heeft, mijns inziens terecht, geprobeerd het conflict op eenvoudige wijze op te lossen. Klager wenste daar niet aan mee te werken en eiste een onmiddellijk strafrechtelijk optreden. Mijns inziens heeft de betrokken wijkagent de problematiek op gepaste wijze benaderd. Helaas is klager een andere mening toegedaan.

Advies van de klachtencommissie bevat onjuiste feiten

Ik heb geen reden te twifelen aan de juistheid van het advies van de klachtencommissie. Ik sluit niet uit dat de datum van melding inderdaad 3 juni en niet 10 juni is geweest. Dit verandert echter niets aan het feit dat mijns inziens vast staat dat de betrokken wijkagent op juiste wijze heeft getracht het conflict op te lossen.

Te laat geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht

De in de regionale klachtenregeling gestelde termijn van 10 weken is inderdaad overschreden. Er is in deze geen sprake van een versoonlybare termijnoverschrijding. Dit onderdeel van de klacht acht ik derhalve gegrond."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij e-mail van 20 juni 2002 op het standpunt van de korpsbeheerder. In die e-mail deelde verzoeker onder meer mee:

"Op het eerste punt, het onbehoorlijk te woord staan.

Gezien de gehele voorgeschiedenis (informatie ingewonnen bij de gemeente, 2 keer gebeld naar de politie én zelf moeten bellen naar het resultaat) lijkt mij de reactie van de wijkagent onjuist als het gaat om de inhoud. Echter wel juist als hij vindt dat ik niets te

zeggen heb over zijn functioneren, ik ben inderdaad niet degene die dat mag beoordelen. Wat betreft zijn handelwijze (compromissen sluiten zonder overleg met degene die de klacht initieert, het weigeren van uitvoering van de regels (politie is uitvoerend orgaan, geen wetgevend orgaan) kan ik alleen concluderen dat hij met deze reactie moet rekening houden.

Op het tweede punt, de strafrechtelijke actie.

Ik heb slechts uitvoering van de regels gewenst bij geluidshinder het optreden van de daartoe geëigende organisatie. Ik mag 'het recht' nu eenmaal niet in eigen hand nemen, ook al geeft de uitgever van vergunningen (de gemeente) aan dat ik in mijn recht sta. Voor mij is het niet duidelijk waarom een probleem van tijdelijke aard blijkbaar niet opgelost moet worden (als ik even te hard rijd, betaal ik ook de boete). Indien een eenvoudige oplossing altijd bestaat uit de strekking: 'Niet weer doen, en als je het wel doet, niet al te hard', dan kan elke simpele ziel de relativiteitstheorie opnieuw ontdekken.

Op het derde punt, de onjuiste feiten.

In dit geval zijn alleen de mening, opmerkingen van de wijkagent verwoord, aantoonbaar onjuist (zelf bellen, achteraf bellen van geheime nummers om zich in te dekken en verschuilen achter niet uitgevoerde buurtonderzoeken). Dit wordt weergegeven in de feiten van het rapport. Andere zaken worden gewoon NIET weergegeven (handtekeningen actie, zoekraken petitie (bij de politie) en het leveren van overzichten na de termijn om te reageren) waardoor bij mij slechts één beeld kan ontstaan hier wordt iets onder de tafel gemoffeld. Daarna komt de vraag of dit komt door incompetentie of door een moedwillige actie.

De laatste opmerking is voor mij onduidelijk, wat is een verschoonbare termijnoverschrijding. De politie heeft 10 weken om te reageren, terwijl ik dit binnen 8 dagen moet doen. Laat ze zelf eerst de boel goed op een rijtje krijgen."

E. verklaring politieambtenaar S.

S. verklaarde op 29 augustus 2002 telefonisch tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman onder meer:

"Ik werk sinds 1991 bij de politie, waarvan de afgelopen 4 jaar als wijkagent. Ik kan me het voorval met betrekking tot de geluidsoverlast nog wel herinneren. Ik kende de heer B. voor die tijd niet. Ik denk dat de heer B. de eerste was die bij de politie een melding deed wegens geluidsoverlast. Zijn woning grenst aan een industrieterrein en ongeveer tegenover zijn woning staat het gebouw waar het geluid, waarvan hij last had, vandaan kwam. Ik heb meerdere malen telefonisch contact gehad met de heer B. Tijdens het laatste gesprek dat ik met hem heb gevoerd, heb ik geprobeerd om de heer B. uit te leggen welke werkwijze wij hanteren bij geluidsoverlast. Deze werkwijze bestaat eruit dat we de mensen

die geluidsoverlast melden altijd adviseren eerst contact op te nemen met de overlastveroorzakers en erover te praten. Onze ervaring is dat mensen er zich vaak niet van bewust zijn dat ze geluidsoverlast veroorzaken. Als dit niets oplevert kunnen mensen uiteraard weer terugkomen bij de politie. Wij staan dan alleen wat sterker omdat we kunnen verwijzen naar het gesprek dat de melders dan al geprobeerd hebben te voeren met de overlastveroorzakers. Daardoor is het voor ons ook makkelijker om in een latere fase de opzet van de overlastveroorzakers aan te tonen. Bovendien heeft een proces-verbaal op zo'n moment helemaal geen meerwaarde, bemiddeling levert veel meer op.

De heer B. wilde echter niet luisteren naar mijn argumenten. Hij toonde weinig respect voor mijn verhaal en eiste van mij dat ik zou gaan ingrijpen. Ik weigerde dit omdat volgens mij onze vaste werkwijze in dit geval veel meer zou opleveren. Ik vind dat de heer B. zich tijdens het telefoongesprek onfatsoenlijk opstelde. Ik heb dit ook tegen de heer B. gezegd. Hij zei onder meer tegen mij dat hij de functie van wijkagent overbodig vond. Daarna heb ik hem meegedeeld dat wanneer hij door zou gaan met mij beledigen ik de verbinding zou verbreken. Toen hij daar toch mee doorging, heb ik de verbinding verbroken.

Na dit telefoongesprek heb ik contact opgenomen met de directe burens van de heer B. (...). Ik kreeg een dame aan de telefoon die zei dat ze wist van het probleem ten aanzien van de geluidsoverlast. Ik heb haar gevraagd of zij er zelf ook last had. Daarop antwoordde zij mij dat dit niet zo was."

F. Nadere reactie verzoeker

Verzoeker reageerde bij brief van 2 oktober 2002 op de verklaring van de politieambtenaar S. In die brief schreef verzoeker onder meer:

"Ik ben in het geheel niet verbaasd over de manier van verdraaien en liegen die deze man erop nahoudt. Mijn grootste twijfel gaat echter uit naar de haalbaarheid om hier iets aan te doen. Hij weet heel goed dat het voor hem volhouden is aan de valse verklaringen die zijn afgelegd. Hierin wordt hij ondersteund door een al even subjectieve organisatie. Voor mij is het dan ook de grootste vraag: 'kan hier iets tegen gedaan worden, of is een politieagent boven en onder de wet'. Ik weet dat mijn verklaringen een kwestie is van mijn woord tegen zijn woord, tenzij de verklaringen gestaafd kunnen worden door bijvoorbeeld telefoonlijsten o.i.d.

Een overzicht van zijn leugens.

- De heer S. heeft geen enkele keer met mij telefonisch contact gezocht, ik heb hem 1 week na de melding moeten bellen.
- De argumenten die de heer S. noemde zijn correct verwoord. Ik was het met hem eens en heb gemeld dat ik reeds contact had gehad met de veroorzakers van de overlast. Deze

hadden echter maling aan de situatie. De heer S. had echter ook contact met hen gehad en vond dat ze een gedegen enquête hadden gehouden en bovendien had hij reeds een compromisvoorstel ingediend. Met dit voorstel kon ik niet leven en wilde hem dit duidelijk maken. Tot zover staat het dus juist in zijn verhaal. Nadat ik echter gezegd had dat een compromis niet zonder acceptatie van beide partijen kan bestaan, meldde hij doodleuk dat ik dan maar zelf met eigenaar moest gaan praten. Dit leverde de conclusie op dat zijn werk dus nutteloos was. En daar sta ik nog steeds achter.

- Het contact dat geweest is met de burens was niet met de betrokkenen maar met de dochter die toevallig bij haar ouders op bezoek was (de ouders waren er zelf niet). Zij gaf aan dat ze niets van de situatie afwist en dat hij voor informatie bij haar ouders ('s avonds) zou moeten zijn.
- Ik heb zelf vooraf contact gehad met de afdeling milieu van de gemeente Lelystad. Zij gaven aan dat er geen vergunning voor een muziekband was en dat de politie voor uitvoering (is stoppen muziek) moest zorgen. Wat hij hier gedaan heeft wordt niet verder verwoord.
- Na het voorval is de muziek gewoon nog een viertal weken doorgedaan en kwamen die gasten lachend het terrein af. Na die weken kregen ze hun oude plek binnen het pand terug en was de overlast verdwenen.
- Er is inderdaad geen enkele terugkoppeling geweest, ook niet na mijn voorstel aan de agent die de klacht opnam in september vorig jaar. Het voorstel waar de heer S. naar verwijst zit dan ook alleen in zijn hoofd en heeft geen enkele realiteitszin.

Een tweetal opmerkingen is de heer S. (on)bewust vergeten. Zijn eerste opmerking was dat hij als wijkagent niet reageerde op individuele klachten. Er moesten meer klachten zijn, vandaar dat ik een handtekeningenlijst heb verzameld die mijn verhaal bevestigt. De tweede was dat hij zelf bepaalde of hij optrad tegen een overtreding of niet. Op mijn vraag of de gemeentelijke vergunningregels binnen zijn eigen normen vielen wilde hij niet beantwoorden."

G. verklaring getuige J.

Een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman heeft op 19 november een 2002 een notitie opgemaakt van een op die dag door haar met mevrouw J. gevoerd telefoongesprek. De medewerkster noteerde onder meer:

"Ik heb J. uitgelegd dat ik haar bel om een aantal vragen te stellen over een telefoongesprek dat zij heeft gevoerd met betrokken politieambtenaar S.

De ouders van J. wonen naast verzoeker en zijzelf is (...) alleen de weekenden bij haar ouders. Ze kan zich nog herinneren dat ze werd gebeld door een politieambtenaar die haar

vroeg of zij en haar familie geluidsoverlast hadden ondervonden. J. heeft geantwoord dat zij daarvan niets wist en dat de politieambtenaar maar moest terugbellen om zijn vraag te stellen aan één van haar ouders. J. gaf aan zich niet met zaken die haar ouders aangaan te bemoeien.

Ze heeft absoluut niet tegen de politieambtenaar gezegd dat zij en haar familie geen last hadden ondervonden van de geluidsoverlast."

Achtergrond

1. Klachtenregeling optreden ambtenaren van politie Flevoland

"Artikel 5

De wijze van onderzoek

1. De indiener van de klacht, de ambtenaar van politie op wie de klacht betrekking heeft en eventuele getuigen worden gehoord. Zij worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk dan wel mondeling, en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten en op elkaars verklaringen te reageren.

(...)

Artikel 9

Termijnen van afdoening

1. Een klacht wordt afgedaan uiterlijk binnen 10 weken na de indiening."

2. Algemene plaatselijke verordening (APV) van de gemeente Lelystad

"Artikel 4.1.6 Overige geluidhinder

1. Het is verboden toestellen of geluidsapparaten in werking te hebben of handelingen te verrichten op een zodanige wijze dat voor een omwonende of overigens voor de omgeving geluidhinder wordt veroorzaakt.

2. Burgemeester en wethouders kunnen van het in het eerste lid bepaalde ontheffing verlenen."