



# Rapport

**Datum: 26 augustus 2004**  
**Rapportnummer: 2004/340**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Twente niet optreedt tegen haar buurjongen, van wie zij geluidsoverlast ondervindt.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoekster klaagt sinds 1994 bij het regionale politiekorps Twente over geluidsoverlast die haar buurjongen veroorzaakt. Naar aanleiding hiervan voerde zij op 13 september 2002 een gesprek met een politieambtenaar. Deze politieambtenaar adviseerde verzoekster "de stoute schoenen aan te trekken" en haar buurjongen op de geluidsoverlast aan te spreken. Verzoekster deelde de politieambtenaar mee dat zij geen contact met haar burens heeft, en dat de buurvrouw de hoorn op de haak gooit, als zij haar belt. Zij wil daarom niet de confrontatie met haar burens aangaan en wil dat de politie tegen de geluidsoverlast optreedt. Aangezien de politie niet aan haar verzoek wilde voldoen, diende zij op 16 september 2002 een klacht in bij de beheerder van het regionale politiekorps Twente.

In het kader van de informele klachtbehandeling liet een medewerker van het Bureau interne zaken van het korps in zijn schriftelijke reactie van 12 november 2002 op de klacht weten dat de politie pas overgaat tot het inschakelen van de wijkagent om te bemiddelen, nadat verzoekster zelf een gesprek met haar burens is aangegaan en dit gesprek geen bevredigend resultaat heeft opgeleverd. De wijkagent zal dan overigens eerst zelf de overlast moeten constateren alvorens hij met de veroorzaker ervan in gesprek kan gaan. Dit is vast beleid van de politie ten aanzien van geluidsoverlast en deze procedure was verzoekster kenbaar gemaakt tijdens het gesprek op 13 september 2002 met de politieambtenaar.

Verzoekster gaf de Nationale ombudsman in reactie op deze brief op 22 augustus 2003 aan dat zij een standpunt van de korpsbeheerder wenste en niet van een medewerker van Bureau interne zaken, waarop de politie op verzoek van de Nationale ombudsman de klacht conform de formele klachtbehandeling behandelde.

Op 1 december 2003 schreef de korpsbeheerder verzoekster onder meer dat uit het bedrijfsprocessensysteem (BPS, een registratiesysteem van de politie) was af te leiden dat verzoekster sinds 1999 last had van geluidsoverlast. In 1999 en 2000 richtte zich dat op een andere buurjongen die voornamelijk met zijn autoradio overlast veroorzaakte. Door bemiddeling van de wijkagent werd het probleem opgelost. In juni en augustus 2002 staan er in het BPS drie meldingen van verzoekster over geluidsoverlast. Politieambtenaren, die bij die gelegenheden ter plaatse zijn gegaan, hebben toen geen geluidsoverlast vastgesteld. Naar aanleiding hiervan volgde het hierboven genoemde gesprek met de

afdelingschef op 13 september 2002. Deze politieambtenaar had na het gesprek met verzoekster niets meer van haar vernomen, en was ervan uitgegaan dat verzoekster zich met de afspraak, dat zij contact zou opnemen met haar burens, kon verenigen.

De korpsbeheerder stelde verder dat binnen het regionale politiekorps Twente voor het afhandelen van meldingen van geluidsoverlast een protocol is vastgesteld (zie Achtergrond). Uitgangspunt is de zelfredzaamheid van de burger. De achterliggende gedachte is dat het zelf aanspreken van de veroorzaker het begin moet zijn van de oplossing. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert, zal bemiddelend of repressief optreden door de politie kunnen volgen.

Nu de politieambtenaren geen geluidsoverlast constateerden, hadden zij geen grond om de buurjongen van verzoekster aan te spreken. Het was de afdelingschef dan ook in alle redelijkheid niet aan te rekenen dat hij enige verantwoordelijkheid in eerste aanleg bij verzoekster neerlegt, aldus de korpsbeheerder. Hij achtte verzoeksters klacht niet gegrond.

Verzoekster kon zich niet in het standpunt van de korpsbeheerder vinden en diende op 3 december 2003 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

#### I. Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Twente niet optreedt tegen haar buurjongen, die geluidsoverlast veroorzaakt. Zij heeft aangegeven dat zij zelf het initiatief niet wil nemen om haar buurjongen aan te spreken, omdat zij geen contact met haar burens heeft en de buurvrouw de haak op de hoorn legt als zij belt. Zij vindt dat de politie hier een taak heeft om op te treden.

2. De korpsbeheerder handhaafde in zijn reactie van 29 april 2004 zijn eerdere standpunt en acht de klacht niet gegrond. Er hebben zich sinds de interne klachtprocedure geen nieuwe feiten of omstandigheden voorgedaan, die tot een heroverweging van het oordeel zouden moeten leiden, aldus de korpsbeheerder in zijn brief van 29 april 2004.

De korpsbeheerder heeft desgevraagd laten weten dat er in het protocol (zie Achtergrond) geen maat is aangegeven of vooraf waarden zijn geformuleerd wanneer de politie tot bemiddeling overgaat. Het is aan de politieambtenaren die ter plaatse gaan hoe er naar bevind van zaken gehandeld gaat worden. Dit kan variëren van bemiddeling tot repressief optreden.

3. Verzoekster heeft in haar reactie van 21 mei 2004 op het standpunt van de korpsbeheerder geschreven dat zij tijdens het gesprek met de afdelingschef op 13 september 2002 voor het eerst heeft vernomen dat het beleid van de politie is dat zij eerst een gesprek met haar buurjongen moest aangaan, alvorens de politie zou optreden. De politieambtenaar heeft haar daarna voorgesteld dat zij en haar buurjongen op het

politiebureau zouden komen praten, maar dat de buurjongen dan wel op vrijwillige basis naar het bureau moest komen, de politie kon hem niet dwingen. Waarschijnlijk zouden er meerdere gesprekken moeten volgen. De politieambtenaar heeft verzoekster voorgesteld dat zij erover zou nadenken en hem zou bellen om te laten weten of ze voor deze aanpak voelde. Verzoekster heeft de politieambtenaar meegedeeld dat ze deze oplossing niet bevredigend vond, omdat de zaak te ver heen was. De politieambtenaar heeft haar daarop laten weten dat het dan alleen incidenteel kon worden opgelost, wat inhoudt dat verzoekster de politie moet bellen op momenten van overlast. Verzoekster heeft dit lange tijd gedaan, maar het heeft tot nu toe niets opgeleverd en bovendien wordt het haar ook te veel. Verzoekster handhaafde haar standpunt dan ook.

4. De korpsbeheerder heeft op 30 juni 2004 telefonisch laten weten, dat hij bij zijn standpunt blijft. Verzoekster heeft een andere beleving van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken dan de afdelingschef. Deze politieambtenaar blijft echter bij zijn lezing. De korpsbeheerder heeft daarom geen reden gezien zijn standpunt te wijzigen.

5. Verzoekster heeft in haar reactie van 2 augustus 2004 op het verslag van bevindingen gesteld dat de politie drie keer bij haar burens aan de deur is geweest en op die momenten geluidsoverlast heeft geconstateerd.

## II. Beoordeling

6. Het accent van politieoptreden dient in geval van meldingen van geluidsoverlast van burens, vanuit de hulpverleningstaak van de politie, zoveel mogelijk te liggen op het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks 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.

Nu de korpsbeheerder heeft verklaard dat de politie naar aanleiding van drie meldingen van verzoekster ter plaatse is gegaan en geen van die keren overlast heeft geconstateerd (hetgeen ook blijkt uit de betreffende mutaties waarin staat vermeld dat er geen geluidsoverlast is geconstateerd), is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet in de rede lag om (reeds) over te gaan tot bemiddeling dan wel repressief optreden. De Nationale ombudsman acht het niet onredelijk dat de politie er in dit geval bij verzoekster op heeft aangedrongen om met haar buurjongen in gesprek te gaan, ten einde een oplossing te zoeken voor de door haar ondervonden overlast. Hierbij merkt de Nationale ombudsman op dat indien deze gesprekken op niets zouden uitlopen, of indien de verhouding tussen verzoekster en haar burens zou escaleren, de politie alsnog zou kunnen overgaan tot bemiddeling.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## Conclusie

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

## Onderzoek

Op 4 december 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Oldenzaal met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Twente.

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

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder 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.

Tevens werd de korpsbeheerder één specifieke vraag gesteld.

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

De beheerder van het regionale politiekorps Twente deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 3 december 2003, met bijlagen over de interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Twente.
2. Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 18 maart 2004.
3. Standpunt van de korpsbeheerder van 29 april 2004 met bijlagen, waaronder afschriften van op deze zaak betrekking hebbende rapportages en mutatie rapporten.
4. Reactie van verzoekster van 21 mei 2004.

5. Telefonische reactie van de korpsbeheerder van 30 juni 2004.

6. Reactie van verzoekster van 2 augustus 2004 op het verslag van bevindingen.

## **Bevindingen**

Zie Beoordeling.

## **Achtergrond**

Protocol van het regionale politiekorps Twente ten aanzien van geluidshinder

"Geluidshinder woonomgeving

(Geluidsoverlast veroorzaakt door een particulier, dus geen bedrijf.)

Raadpleeg BPS (Bedrijfsprocessensysteem; N.o.), afspraak op locatie

Als de melding dezelfde dag al vaker is geplaatst, doorgeven aan secretariaat of RMC (Regionaal Meldcentrum; N.o.) zodat er directe inzet van politie op komt.

Als er afspraken zijn gemaakt n.a.v. eerdere geluidshinder, doorgeven aan afdelingssecretariaat en laten afhandelen door een lokale eenheid.

Na sluitingstijd invoeren als B melding in BPS.

Als er geen afspraken zijn gemaakt, vraag of de klant contact heeft gehad met de veroorzaker om zo de overlast te beperken.

Als dit nog niet gebeurd is, adviseer dit eerst te doen.

(Stimuleer zelfredzaamheid)

Als het verzoek van de klant aan de veroorzaker niet heeft geholpen, kunt u de veroorzaker telefonisch waarschuwen.

Als u de veroorzaker telefonisch niet kunt bereiken, laten afhandelen door de lokale eenheid.

Als er meerdere klachten tegelijk binnenkomen, doorverbinden naar het RMC.

Bij dreiging of escalatie doorverbinden naar het RMC."