



Rapport

Datum: 15 juli 2005

Rapportnummer: 2005/203

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

KLACHT[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Noord-Holland Noord op 2[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] oktober 2003 heeft geweigerd te voldoen aan zijn verzoek om assistentie bij het activeren van de alarminstallatie van zijn juwelierszaak, terwijl de kans bestond dat er sprake was van sabotage en het bij de politie bekend is dat er ten aanzien van zijn zaak sprake is van een hoog veiligheidsrisico. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

BEOORDELING[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Algemeen [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Verzoeker is eigenaar van een juwelierszaak in Alkmaar. Voor de beveiliging van zijn zaak is verzoeker aangesloten bij de particuliere alarmcentrale V.

Op donderdag 2 oktober 2003 om 05:33 uur ontving alarmcentrale [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] V. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] het [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] signaal dat de vaste telefoonlijn van de juwelierszaak [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] van verzoeker was uitgevallen.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Omstreeks 06:00 uur nam de alarmcentrale contact op met verzoeker met de mededeling dat de telefoonlijn was uitgevallen en [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] dat de juwelierszaak vanaf dat moment onbewaakt was. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Vanwege de telefoonstoring moest het alarm van de juwelierszaak opnieuw worden geactiveerd.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Omstreeks 06:15 uur nam verzoeker contact op met de meldkamer van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Omdat verzoeker rekening hield met de mogelijkheid van sabotage van zijn alarminstallatie, verzocht [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] hij de dienstdoende meldkamercentralist H. om politieassistentie bij het activeren van zijn alarm. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Volgens H. was er echter onvoldoende reden om een eenheid van de politie ter plaatse te sturen. De politieassistentie werd niet verleend.[Author ID1: at

Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Verzoeker is uiteindelijk, vergezeld van een surveillant van een bewakingsdienst, naar zijn juwelierszaak gegaan, om het alarm te activeren. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Naderhand bleek de telefoonlijn die ochtend te zijn uitgevallen vanwege onaangekondigde herstelwerkzaamheden door de KPN.

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Bevindingen[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

1. Verzoeker klaagt erover dat de meldkamer heeft geweigerd te voldoen aan zijn verzoek om assistentie bij het activeren van de alarminstallatie. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat de politie, ondanks dat de kans bestond dat er sprake was van sabotage en de politie bekend is met het feit dat er ten aanzien van zijn zaak sprake is van een hoog veiligheidsrisico, geen assistentie heeft verleend. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

2. Verzoeker heeft te kennen gegeven dat zijn juwelierszaak de afgelopen vijf jaar slachtoffer is geweest van drie roofovervallen en twee ramkraken. Gelet hierop houdt hij er bij een gebeurtenis zoals een telefoonstoring ernstig rekening mee dat zijn alarminstallatie [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005](mogelijk[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]) wordt gesaboteerd. Verzoeker heeft onder meer het volgende aangegeven[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Gelet op onze slechte ervaring staan wij op scherp met dit soort acties en wij verwachten van de politie Alkmaar een professionele houding in deze. Het is een kleine moeite om een back-up te verlenen, immers wij zijn niet de eerste de beste kruidenier die belt om assistentie. De commissie Donner (verzoeker doelt hier [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]op de commissie veiligheid juweliersbranche[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]; een commissie die in november 2002 door de minister van Justitie is ingesteld om oplossingen te bedenken om de aanpak van criminaliteit in de juweliersbranche te verbeteren; N[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005].o.) geeft [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005](in haar rapport "Goud in Veiligheid; N.o.) aan dat de (...) politie coöperatieve medewerking moet verlenen als het gaat om de veiligheid van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]specifiek juweliers (...). Wij als juweliers merken daar verrekte weinig van.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

3. Als bijlage bij zijn verzoekschrift h[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]ad verzoeker onder meer een brief[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005], die hij in maart 2004 had ontvangen van zijn particulier[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]e alarmcentrale (PAC)[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005], bijgevoegd. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Op donderdag 2 oktober 2003, om 05:33 uur, ontvingen wij een uitval van de vaste lijn bij klant [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X (verzoeker; No). Eén van de oorzaken zou inderdaad sabotage kunnen zijn, daarbij wel opmerkend dat er meerdere oorzaken zouden kunnen zijn.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

4. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]. Voor zijn oordeel verwees de korpsbeheerder naar zijn klachtafdoeningsbrief van 11 februari 2004. Hierin geeft de korpsbeheerder verzoeker onder meer het volgende te kennen[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Uit het klachtonderzoek is het volgende gebleken. Op donderdag 2 oktober 2003 omstreeks 06:15 uur ontving meldkamercentralist H. telefonisch uw verzoek om politieassistentie. Dit in verband met een technisch probleem van de alarminstallatie in uw zaak. Na doorvragen van H. bleek het te gaan om storing in de telefoonlijn, waardoor uw zaak onbewaakt zou zijn. Door deze telefoonstoring moest de alarminstallatie opnieuw worden geactiveerd. U wilde dit niet alleen doen. H. legde u uit dat er nog geen sprake was van een verdachte situatie en besloot na overleg met haar coördinator om conform de geldende procedure geen politie-eenheid ter plaatse te sturen. U deelde haar mee het hier niet mee eens te zijn. H. adviseerde u om samen met een derde ter plaatse te gaan en de zaak te observeren. Mocht blijken dat de situatie verdacht was, adviseerde zij u contact op te nemen met de meldkamer. U volgde het advies op en ging met een surveillant van een bewakingsdienst ter plaatse. Hierna zette u de zaak weer onder alarm. Er deden zich geen onregelmatigheden voor.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Gelet op wat staat beschreven op pagina (...) van de bij de klacht gevoegde bijlage [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"Goud in Veiligheid[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" (...), schatte de politie de situatie zodanig in, dat er geen directe dreiging was. Daarnaast is zij gehouden aan een efficiënte inzet van de politie. Een en ander staat los van het feit of er op datzelfde tijdstip andere spoedeisende zaken geweest zouden kunnen

zijn. Deze waren er ten tijde van de melding niet. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Het door u genoemde advies (...) van de commissie veiligheid juweliersbranche aan minister Donner doet een aantal aanbevelingen. Op 20 januari 2004 is er door/namens diverse ministeries en instellingen, vertegenwoordigd in het Nationaal platform criminaliteitsbeheersing (NPC) het [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"actieplan veilig ondernemen[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" ondertekend. Dit actieplan dient als leidraad voor de te nemen stappen. Een onderdeel van dit actieplan is de aanpak van de juweliersbranche. Uit het vorenstaande blijkt dat het door u aangehaalde advies niet de status heeft en kan hebben van een bij de politie als zodanig uitgewerkt plan.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

5. Ter aanvulling op dit standpunt gaf de korpsbeheerder de Nationale ombudsman onder meer nog het volgende te kennen[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Ten tijde van de melding was er geen sprake van een sabotagemelding. Het betrof hier, na doorvragen van de kant van H., een technische storing. Zij adviseerde hoe te handelen en bij een verdachte situatie met de meldkamer contact op te nemen.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Uit de brief van V. (zie hierboven, onder 3.) blijkt dat zij (...) een melding hebben ontvangen van uitval van de vaste lijn. Zij sluiten, achteraf, niet uit dat één van de oorzaken sabotage zou kunnen zijn geweest, met daarbij echter wel de opmerking dat de oorzaak van de melding velerlei kan zijn.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Met andere woorden, de politie heeft nimmer geweigerd te komen op een sabotagemelding. Daar er immers, na doorvragen, werd uitgegaan van een technische storing. Zij heeft nimmer haar verantwoordelijkheden willen ontlopen en van een mogelijke inschattingfout is naar mijn mening geen sprake, gezien het doorvragen en het gegeven advies van H.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Met betrekking tot het vorenstaande is nader overleg geweest met de hoofdofficier van justitie. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]Hij was van mening dat er [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]is gehandeld conform de geldende protocollen/afspraken. Achteraf geredeneerd ware het mogelijk wenselijker geweest een surveillance-eenheid ter plaatse te sturen, daar er op dat moment geen andere spoedeisende meldingen waren.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

6. In reactie op bovenstaand standpunt verzocht de Nationale ombudsman de korpsbeheerder om afschriften van de genoemde geldende protocollen c.q. afspraken. Hierop ontving de Nationale ombudsman een afschrift van het protocol [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"stil-overval-alarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" van het NPC van september 1997. Dit protocol geeft de hoofdlijnen voor het beleid en de procedures, noodzakelijk voor een optimaal werkend stil-overval-alarm. Het betreft een protocol voor het doorgeven van alarmmeldingen PAC's aan politiemeldkamers[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] (zie verder onder 9.).[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

7. Verder ontving de Nationale ombudsman van de korpsbeheerder een afschrift van een [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005](ongeadresseerde) brief van 26 oktober 1998 van het regionale politiekorps Groningen waarin enkele aanbevelingen worden gedaan. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Naar aanleiding van de afspraak gemaakt in de landelijke vergadering van 8 oktober 1997[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]; Nodeloos alarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] /stil-overval-alarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005], betreffende de definities die gebruikt worden bij het doormelden zijn wij (...) na enkele bijeenkomsten tot de volgende aanbevelingen gekomen:[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Definities alarmen[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Het is aanbevel[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]enswaardig om het gebruik van alle soorten alarmknoppen wettelijk te regelen. (...) In afwachting van een regeling is onderstaand getracht e.e.a. voorlopig te regelen.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Overv[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]jalarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

(...)[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Een overvalalarm mag door een PAC worden aangemeld bij de politie, als dit alarm wordt gegenereerd door een bewust handelen (middels bijvoorbeeld een alarmknop) van de melder.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Overige [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]Verzoeken om politiehulp[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] gedaan middels een alarmknop[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Het is denkbaar dat in bepaalde situaties iemand, gezien bijzonder omstandigheden, dringend politiehulp nodig heeft en geen gebruik KAN maken van een telefoon. Gedacht kan worden aan een caféhouder in een risicovolle buurt, een winkelier bij een grote scholengemeenschap of iets dergelijks.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] In dat geval kan een alarmknop worden gedefinieerd als een [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"verzoek om politiehulp[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]". (...)[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Sociaal/medisch alarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] middels een alarmknop[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Uitsluitend wanneer de PAC na een dergelijk alarm geen contact kan maken met de melder EN geen van de tenminste drie waarschuwingsadressen kan bereiken, mag een beroep worden gedaan op de politie na een dergelijk alarm. (...)[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Sabotagealarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Uitsluitend bij een geverifieerde gevaarstelling door een PAC en na het informeren van een waarschuwingsadres een beroep mag worden gedaan op de politie.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Inbraakalarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]."

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

8. Tenslotte heeft de korpsbeheerder de procedure [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"overval-alarmen[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]de meldkamer[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Noord-Holland Noord overgelegd, waarin wordt beschreven hoe dient te worden gehandeld bij [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]de melding van een overval. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

9. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]In het rapport [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"Goud in Veiligheid[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]heeft de commissie veiligheid juweliersbranche in april 2003 aanbevelingen geformuleerd om de aanpak van criminaliteit in[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] de juweliersbranche te verbeteren. In hoofdstuk 4. ([Author ID1: at Thu Apr

21 15:33:00 2005]"Samenwerking tussen politie en juweliërs[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]") van dit [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]rapport staat onder meer het volgende vermeld[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Enkele juweliërs hebben aangegeven dat voor hen niet duidelijk is in welke gevallen zij de politie moeten inschakelen en wie binnen de politie voor hen het aanspreekpunt is. (...) De informatie-uitwisseling van juweliërs en politie kan verbeterd worden.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

§ 4.1. Inschakelen politie bij overval.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Bij een overval op een juweliërszaak kunnen juweliërs de politie waarschuwen via het (stil)overvalalarm. Enkele juweliërs hebben echter aangegeven dat het onduidelijk is of en hoe de politie reageert op het overvalalarm. Deze onduidelijkheid dient t[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]e worden weggenomen, te meer omdat de politie bij voorkomende gevallen landelijk eensluidend optreedt. Alle politieregio's werken bij een overvalalarm conform de landelijke standaardprocedure, het protocol stil-overval-alarm. In dit protocol staan algemene richtlijnen beschreven voor de reactie van de politie bij een directe dreiging van een overval.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Protocol stil-overval-alarm[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

De alarmmelding van een juwelier komt, via een PAC, bij de politiemeldkamer binnen. Direct onderneemt de politiemeldkamer actie, door één of meerdere politie-surveillanceauto's ter plaatse te laten gaan. (...) Vervolgens belt de politie de juwelier terug, om de situatie in te schatten en te controleren of het een echte overval betreft. Wordt een loos alarm geconstateerd, dan worden de surveillance-eenheden na controle teruggehaald. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005](...)[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

§ 4.3. Indien er sprake is van directe dreiging van een overval of ramkraak dienen juweliërs onmiddellijk het alarmnummer 1-1-2 te bellen. Bij indirecte dreiging van een incident bij juweliërszaken dient de juwelier te allen tijde contact op te nemen met de plaatselijke politie via het landelijk telefoonnummer (...). Er is sprake van indirecte dreiging als er aanwijzingen zijn dat er, in de toekomst, een incident zal plaatsvinden. Bijvoorbeeld als er een verdacht persoon de omgeving van de juweliërszaak nauwkeurig bekijkt en aantekeningen maakt. (...)[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

In een aantal gevallen hebben juweliërs aangegeven, dat na een melding van een indirect dreigende situatie, de politie niet is langsgekomen of dat zij niets meer hebben gehoord van de politie. Voor zowel de juwelier als de politie is het lastig om te bepalen wanneer een situatie direct of indirect dreigend is. Aan beide kanten, juweliërs en politie, wordt wat dat

betreft een inschatting gemaakt van de ernst van de situatie. De noodzaak voor de politie om aan de hand van de inschatting keuzes te maken voor de inzet, is gelegen in het feit dat de politiecapaciteit schaars is. De politie besteedt de komende jaren nadrukkelijk aandacht aan het verbeteren van de beschikbaarheid van de politie en de tevredenheid van burgers hierover. Op dit terrein zullen de korpsen in 2006 moeten voldoen aan de landelijke eisen.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"

Een exemplaar van dit rapport ligt op de bibliotheek[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]10. Op 20 oktober 2004 hebben twee medewerkers[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] van het Bureau Nationale ombudsman ter inzage en wordt aan belangstellenden (zoals journalisten) verstrekt. Het merendeel van de rapporten is tevens beschikbaar via internet op www.nationaleombudsman.nl. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] een bezoek gebracht aa[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] n [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] de meldkamer van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord. Hier hebben zij onder meer gesproken met betrokken ambtenaar H. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

H. verklaarde onder meer het volgende[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Hoogachtend,[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] "Op 2 oktober 2003 had ik dienst bij de centrale meldkamer (...). In de vroege ochtend werd ik gebeld door [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X. Hij deelde mee dat er een technisch probleem was met de alarminstallatie van zijn juwelierszaak (...). Omdat er volgens hem mogelijk sprake was van sabotage, verzocht hij om politieassistentie (...). Ik vroeg [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X of hij een zogenaamde sabotagemelding had ontvangen. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X deelde daarop mee dat hij een melding had gekregen van een storing in de telefoonlijn en merkte daarbij op dat die storing mogelijk het gevolg was van sabotage. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Omdat de centrale meldkamer in het geheel geen melding had ontvangen van de PAC van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X en [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X ook zelf niet aangaf dat hij een sabotagemelding had ontvangen maar daarentegen sprak over een technische storing, oordeelde ik dat er geen sprake was van een verdachte situatie. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] X was het daar echter niet meer eens en verzocht nogmaals om politieassistentie.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Ik voerde daarop kort overleg met de coördinator van de meldkamer over de te volgen procedure. De coördinator was met mij van mening dat er onvoldoende reden was om een eenheid van de politie ter plaatse te sturen. Hij gaf aan dat [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X eerst zelf naar de zaak moest gaan en opnieuw kon bellen als hij een verdachte situatie aantrof. Ik deelde dit aan [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X mee en adviseerde hem iemand mee te nemen indien hij het niet prettig vond om alleen te gaan. Ik meen dat [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X daarop de verbinding verbrak.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

U moet weten dat alarminstallaties van winkels en andere panden zeer regelmatig afgaan. In de meeste gevallen is er alleen sprake van een technische storing en is er dus niets verdachts aan de hand. Omdat het voor de politie ondoenlijk is om bij ieder alarm dat afgaat assistentie te verlenen, moet er steeds een inschatting van de dreiging worden gemaakt. Met de particuliere beveiligingsbranche zijn in dit kader afspraken gemaakt. Eén van die afspraken komt er op neer dat in geval een PAC meent dat er slechts sprake is van een technische storing, er geen verzoek om politieassistentie wordt gedaan, maar de sleutelhouder naar het betreffende pand wordt gestuurd om de storing te verhelpen. Mocht de sleutelhouder bij aankomst echter toch een verdachte situatie aantreffen, dan kan de PAC de politie uiteraard alsnog om assistentie verzoeken.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Zoals ik al zei, heeft de centrale meldkamer (...) 2 oktober 2003 geen sabotagemelding van de PAC van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X ontvangen. (...) Bij mijn inschatting van de door [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X veronderstelde dreiging heb ik dan ook meegewogen dat de PAC van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X zelf kennelijk ook uitging van een technische storing en niet van een sabotagemelding.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Op het moment dat [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X belde, heb ik de gegevens over hem en zijn winkelpand niet geraadpleegd in de computer. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]Het verhaal van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X gaf daartoe geen aanleiding. Ik was er overigens wel ambtshalve bekend mee dat de zaak van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X in het verleden meermalen is overvallen. Bij mijn inschatting van de door [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X veronderstelde dreiging heeft dat echter geen rol gespeeld. Ik heb mij gebaseerd op de feiten en omstandigheden van dat moment en daaruit volgde naar mijn mening niet dat er meer aan de hand was dan een technische storing. Overigens kon ik mij op grond van de mij bekende historische gegevens wel voorstellen dat [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X niet graag alleen naar zijn zaak wilde gaan. Daarom heb ik [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X ook geadviseerd om iemand mee te nemen (...).[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]"[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

11. In reactie op deze verklaring liet verzoeker onder meer het volgende weten [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]:

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

"Er is inderdaad geen melding gekomen van de PAC richting de politie, waaruit zou blijken dat er een sabotage zou zijn. Ik ben zelf door de PAC gebeld (...) met de mededeling dat de lijn weg viel. Of er sprake was van sabotage was op dat moment niet duidelijk. Een uur later bleek dat er een telefoonstoring was van de KPN (...). Ik heb heel erg duidelijk gemaakt dat het mogelijk een telefoonstoring zou kunnen zijn en tegelijkertijd aan H. duidelijk gemaakt dat wij een hoog risicogehalte hebben en dat er wel degelijk sprake zou kunnen zijn van actieve sabotage d.m.v. het doorknippen van de telefoonlijn door het criminele circuit. (...) Zij adviseerde eerst zelf polshoogte te gaan nemen (...) Ik vertelde dat ik dit advies ontverantwoord achtte aangezien ik in tussentijd (...) gegijzeld zou kunnen worden of anderszins. (...) Nimmer heb ik het contact eenzijdig verbroken. (...) Wij begrijpen dat de politie een inschatting moet maken (...) maar het is te simpel (...) om onze onderneming qua risico op een hoop te vegen met andere winkeliers. Naar onze mening zou er een gedifferentieerd beleid moeten worden toegepast met verschillende risicoanalyses. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

(...) er wordt door de politie Alkmaar een inschattingsfout gemaakt, om op voorhand te bepalen dat er sprake zou zijn van een technische storing (...). Je kunt alleen achteraf constateren of er sprake is geweest van een technische storing. (...) de politie Alkmaar had op het bewuste moment geen enkele andere calamiteit, dus was assistentie heel goed mogelijk en adequaat geweest. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]" [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Beoordeling [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

12. Vooropgesteld wordt dat geen van de door de korpsbeheerder overgelegde stukken betrekking hebben op dit specifieke geval. Zo hebben de onder 7. opgesomde definities alle betrekking op gevallen waar gebruik is gemaakt van alarmknoppen, hetgeen hier niet aan de orde is. De onder 8. genoemde procedure "overval-alarmen" van de meldkamer Noord-Holland Noord is een uitwerking van het protocol en uit dit onder 6. en 7. genoemde protocol kan worden opgemaakt dat dit protocol slechts van toepassing is op gevallen waarin een alarmmelding via een PAC bij de politie binnenkomt. In dit geval heeft echter niet de PAC, maar verzoeker telefonisch contact opgenomen met de politie. Verzoeker had de politie te kennen gegeven dat er sprake was een uitval van zijn alarminstallatie, mogelijk veroorzaakt door sabotage. Hij verzocht om politieassistentie bij het activeren van

zijn alarm. Niet is gebleken dat de politie ten aanzien van een dergelijke situatie een procedure kent. Het verzoek kan worden opgevat als een hulpverleningsverzoek van een burger aan de politie.

13. De politie heeft onder meer tot taak hulp te verlenen aan hen die deze behoeven (zie Achtergrond). Volgens de politie was er in dit geval geen aanleiding deze hulp te bieden.

14. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit geldt ook voor de politie.

15. Vooropgesteld wordt dat de Nationale ombudsman er begrip voor heeft dat er afspraken dienen te worden gemaakt om nodeloze politie-inzet tegen te gaan. Het is niet doenlijk om bij iedere alarmmelding of uitval van het alarmsysteem politieassistentie te verlenen. Het is begrijpelijk dat bij de politie-inzet prioriteiten worden gesteld. De politiecapaciteit is nu eenmaal beperkt.

16. Aan de andere kant is de minister van Justitie de mening toegedaan dat de veiligheid van de juweliersbranche dient te worden vergroot en heeft hij een commissie (de commissie veiligheid juweliersbranche; zie Bevindingen) ingesteld om oplossingen te bedenken om de aanpak van criminaliteit in de juweliersbranche te verbeteren. Het rapport van deze commissie, "Goud in Veiligheid", doet hiertoe aanbevelingen. [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

17. Het rapport geeft aan dat in situaties waarin het lastig is om te bepalen wanneer een situatie direct of indirect dreigend is aan beide kanten, zowel aan de kant van de juweliers als die van de politie, een inschatting wordt gemaakt van de ernst van de situatie. Hierbij geeft het rapport aan dat de noodzaak voor de politie, om aan de hand van de inschatting keuzes te maken voor de inzet, is gelegen in het feit dat de politiecapaciteit schaars is (zie ook hierboven, onder 9.). [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

18. Ook in het kader van het Nationaal platform criminaliteitsbestrijding tot stand gekomen "actieplan veilig ondernemen" wordt geconstateerd dat de veiligheidssituatie in de juweliersbranche onder druk staat en worden acties aangekondigd om de veiligheidssituatie te verbeteren.

19. In dit geval deed een juwelier, van wie bij de politie bekend is dat hij meermalen slachtoffer is geweest van ernstige criminaliteit, een beroep op de politie, omdat er mogelijk sprake was van sabotage van zijn alarminstallatie. Uit de stukken is naar voren gekomen dat de politie op het moment van het verzoek om hulpverlening geen andere (spoedeisende) werkzaamheden had en er derhalve voldoende (politie)capaciteit was. Mede gelet op de in het rapport "Goud in veiligheid" en in het "actieplan veilig ondernemen" geconstateerde precare veiligheidssituatie in de juweliersbranche is de

Nationale ombudsman van oordeel dat een redelijke belangenafweging in de specifieke situatie van verzoeker gezien de beschikbare capaciteit ertoe had moeten leiden een surveillance-eenheid ter plaatse te sturen.

Het optreden van de politie was dan ook niet in overeenstemming met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

CONCLUSIE[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] is [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]gegrond, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

ONDERZOEK[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Op 18 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]X te Alkmaar met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord. [Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord (de burgemeester van Alkmaar), werd een onderzoek ingesteld.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

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.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te Alkmaar over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

Verder zijn de betrokken ambtenaren in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Betrokken ambtenaar H. werd gehoord.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de korpsbeheerder gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

1.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Verzoekschrift van 18 maart 2004, met bijlagen over de interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Noord-Holland Noord[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005], waaronder de klachtafdoeningsbrief van de korpsbeheerder van 11 februari 2004.[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

2. Rapport "Goud in Veiligheid" van de commissie veiligheid juweliersbranche van april 2003.

3. Actieplan veilig ondernemen van het Nationaal platform criminaliteitsbeheersing, van 19 januari 2004.

4. Brief van de alarmcentrale van verzoeker van 15 maart 2004.

5. Klachtdossier van het regionale politiekorps Noord-Holland Noord, met bijlagen zoals onder meer een brief van betrokken ambtenaren Vr. en T. van 8 oktober 2003.

6.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 24 juni 2004.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

7. Standpunt van de korpsbeheerder van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] 2 augustus 2004, met bijlagen, waaronder [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] een uitdraai uit het meldkamer informatie systeem, met daarin opgenomen de procedure bij overval-alarmen.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

8.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] Reactie van verzoeker van [Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005] 26 augustus 2004.[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

9. Brief van het regionale politiekorps Groningen van 26 oktober 1998.

10. Nadere reactie van verzoeker van 28 december 2004, met bijlagen, waaronder een uitdraai uit het computersysteem van de alarmcentrale van verzoeker, waarop cliëntgegevens worden weergegeven.

11. Verklaring van betrokken ambtenaar H. van 19 oktober 2004, getekend op 11 november 2004.

BEVINDINGEN

Zie onder Beoordeling.

ACHTERGROND[Author ID0: at Thu Nov 30 00:00:00 1899]

[Author ID1: at Thu Apr 21 15:33:00 2005]

Politiewet 1993

Artikel 2

"De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegde gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven."