



Rapport

Datum: 23 maart 2006

Rapportnummer: 2006/114

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Limburg-Noord verzoekster niet adequaat heeft voorgelicht over de verandering in de vereisten ter verkrijging van een Certificaat Veilige Woning.

Voorts stelde de Nationale ombudsman op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht een onderzoek uit eigen beweging in naar de volgende gedraging:

De wijze waarop de klachtbrieven van verzoekster van 21 april en 11 mei 2005 over het voorgaande zijn afgehandeld en met name of hierbij is gehandeld conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 10 mei 2004 gaf een medewerker van het preventieteam Politiekeurmerk Veilig Wonen van het regionale politiekorps Limburg-Noord een preventieadvies af aan verzoekster voor het verkrijgen van een Certificaat Veilige Woning. Op het preventieadvies staat aangegeven dat de geldigheidsduur van het advies één jaar is.
2. Verzoekster volgde het preventieadvies op en liet haar woning aanpassen. Op 12 april 2005 meldde verzoekster zich op het politiebureau om haar woning te laten keuren voor het Certificaat Veilige Woning. Hier kreeg ze te horen dat het preventieteam was opgeheven, aangezien de werkzaamheden door erkende bedrijven en gemeenten waren overgenomen.
3. Op 21 april 2005 diende verzoekster een klacht in bij het regionale politiekorps Limburg-Noord over de handelwijze van de politie met betrekking tot de voorlichting over het verkrijgen van een Certificaat Veilige Woning. Verzoekster was niet tevreden met de reactie op haar klacht van de hoofdinspecteur van politie van 28 april 2005 en stuurde op 11 mei 2005 nogmaals een brief naar de politie. Aangezien verzoekster niet tevreden was met de reactie op haar brief van de hoofdinspecteur van 2 juni 2005, wendde verzoekster zich bij brief van 10 juni 2005 tot de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van de voorlichting over het Certificaat Veilige Woning

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat het regionale politiekorps Limburg-Noord haar niet adequaat heeft voorgelicht over de verandering in de vereisten ter verkrijging van een Certificaat Veilige Woning. Verzoekster is van mening dat de politie lopende zaken netjes

dient af te handelen. De politie had haar vóór 31 december 2004 schriftelijk of telefonisch op de hoogte kunnen stellen dat het project werd opgeheven zodat ze hiermee rekening had kunnen houden. Van een erkend bedrijf had verzoekster inmiddels begrepen dat de kosten voor het afgeven van het certificaat € 50 tot € 70 zouden bedragen.

2. In reactie op de klachtbrief van verzoekster van 21 april 2005, stelde de hoofdinspecteur van politie bij brief van 28 april 2005 dat het de politie Venray in mei 2004 volstrekt onbekend was hoe de overdracht van het landelijke project Politiekeurmerk Veilig Wonen aan de gemeenten per 1 januari 2005 vorm zou krijgen. De betreffende preventiemedewerker had verzoekster in mei 2004 dan ook naar beste eer en vermogen geadviseerd en geïnformeerd. Pas vanaf augustus 2004 en begin 2005 was hierover meer duidelijkheid ontstaan, aldus de hoofdinspecteur.

3. De korpsbeheerder liet bij brief van 6 oktober 2005 weten de klacht niet gegrond te achten. Hij stelde dat de verschuiving van de regierol van het Keurmerk Veilig Wonen van de politie naar de gemeenten het gevolg was van het aflopen van het convenant tussen de korpschefs van de regiokorpsen en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze verschuiving werd besproken in de vergadering van het dagelijks bestuur van de regiopolitie Limburg-Noord op 10 juni 2004 en in het driehoeksoverleg. De burgemeesters van de gemeenten in de betreffende politieregio werden bij brief van 9 november 2004 nogmaals gewezen op de verandering.

Verder gaf de korpsbeheerder aan dat was overwogen om alle betrokkenen persoonlijk te benaderen. Uit een inventarisatie was echter gebleken dat er duizenden adviezen waren uitgebracht. Van deze adviezen werd een doorslag bewaard. Volgens de korpsbeheerder werden de in dit advies vermelde gegevens niet afzonderlijk geregistreerd, omdat daar geen noodzaak toe was. Het afschrift diende als een controlemiddel indien er vragen ontstonden over het uitgebrachte preventieadvies, of in die gevallen waar het origineel bij de bewoner in het ongereede was geraakt. Doordat de adviezen bij de politie alleen maar waren opgeslagen, kon alleen handmatig worden uitgezocht welke bewoners (nog) geen certificaat hadden aangevraagd of gekregen. Dit zou een onevenredig grote inspanning hebben gevergd, aldus de korpsbeheerder. Daarom werd de beleidsbeslissing genomen om de burgers via de (lokale) media en de internetsite van de politie www.politie.nl van de wijziging in kennis te stellen. Op 21 december 2004 liet de politie een persbericht uitgaan naar de lokale media. Op 23 december 2004 werd in het weekblad "Peel en Maas", bestemd voor de burgers woonachtig in de omgeving Venray, hierover bericht. Vanaf 20 december 2004 stond op de internetsite van de politie een bericht over de verschuiving. Eerder werd op 3 februari 2004 in het Dagblad De Limburger, de editie Venray, hieraan aandacht besteed.

4. De korpsbeheerder stuurde met zijn reactie kopieën mee van de hiervoor genoemde krantenartikelen. In het krantenartikel van 3 februari 2004 staat dat het de bedoeling was dat de gemeenten en de erkende keurmerkbedrijven in de regio in 2005 de taken van het

preventieteam zouden overnemen. Volgens de projectleider was het bij de start van het project al de bedoeling dat de gemeenten deze taak zouden overnemen. In het krantenartikel staat verder dat het verkrijgen van een certificaat, waarvoor een keuring van een woning noodzakelijk is, geld zal gaan kosten.

5. In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder stelde verzoekster bij brief van 20 oktober 2005 dat de politie geen duidelijk antwoord had gegeven op de vraag of het advies al dan niet werd geregistreerd door de politie. Verder stelde verzoekster dat de berichtgeving van de politie eind december 2004 erg laat was voor een wijziging die inging per 1 januari 2005. Verzoekster stelde ook dat uit het krantenartikel van 3 februari 2004 was gebleken dat de politie op dat moment al op de hoogte was van de veranderingen. Volgens verzoekster had de politie dit kenbaar moeten maken bij het afgeven van het advies en geen advies moeten verstrekken met een geldigheid van één jaar.

6. In reactie op de brief van verzoekster liet de korpsbeheerder bij brief van 14 december 2005 weten bij zijn eerdere standpunt te blijven. Wel merkte hij op dat in zijn eerdere brief niet was gesteld dat het betreffende preventieadvies door de politie werd geregistreerd. Slechts een doorslag van het schriftelijke advies werd bewaard, zonder dat de inhoudelijke gegevens in welke vorm dan ook werden vastgelegd.

Beoordeling

7. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit brengt met zich mee dat beleidsbeslissingen tijdig en voldoende bekend moeten worden gemaakt.

8. Vast staat dat het preventieadvies op 10 mei 2004 door een medewerker van het preventieteam van het regionale politiekorps Limburg-Noord aan verzoekster is afgegeven. Uit het onderzoek is gebleken dat in een krantenbericht van 3 februari 2004, met een interview met de projectleider van het preventieteam, staat vermeld dat vanaf 2005 de gemeenten en de erkende keurmerkbedrijven in de regio de taken van het preventieteam zouden overnemen. De Nationale ombudsman leidt hieruit af dat op het moment dat het preventieadvies aan verzoekster werd uitgebracht, te weten 10 mei 2004, de politie reeds bekend was met de voorgenomen wijziging. Het feit dat de betrokken medewerker hiervan wellicht niet op de hoogte was, doet hieraan niet af.

Verder is gebleken dat het dagelijks bestuur van de politieregio reeds op 10 juni 2004 over de verschuiving van de regierol per 1 januari 2005 heeft gesproken, waarna het persbericht over deze verschuiving pas op 21 december 2004 is uitgebracht.

9. Gelet op het feit dat verzoekster in mei 2004 niet is geattendeerd op de wijzigingen, en het feit dat het persbericht pas op 21 december 2004 is uitgebracht, is de Nationale

ombudsman van oordeel dat de politie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de klachtafhandeling

Bevindingen

1. Op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 1.) stelde de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging in naar de wijze waarop de klachtbrieven van verzoekster van 21 april en 11 mei 2005 over het voorgaande zijn afgehandeld en met name of hierbij is gehandeld conform hoofdstuk 9 van de Awb.

2. Op 21 april 2005 diende verzoekster een klacht in bij het regionale politiekorps Limburg Noord. Op 28 april 2005 kreeg verzoekster een reactie op haar klacht van de hoofdinspecteur van politie. Aangezien ze hiermee niet tevreden was, stuurde ze op 11 mei 2005 een reactie in aansluiting op haar eerdere klacht. Op 2 juni 2005 ontving verzoekster een reactie van de hoofdinspecteur van politie.

3. De korpsbeheerder liet bij brief van 6 oktober 2005 weten dat de correspondentie in eerste instantie werd gevoerd via het district Venray. De brieven van verzoekster werden gelezen als een verzoek om nadere uitleg met daaraan gekoppeld een aansprakelijkstelling van de regiopolitie Limburg-Noord.

Beoordeling

4.1 Op 1 maart 2004 is in werking getreden de wet van 4 december 2003 tot wijziging van de Politiewet 1993 in verband met de aanpassing van de politiekklachtenregeling aan hoofdstuk 9 van de Awb. Vanaf dat moment dient de interne behandeling van klachten over de politie overeenkomstig dit hoofdstuk plaats te vinden.

4.2 Hoofdstuk 9 van de Awb bevat de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. In artikel 9:2 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) is in algemene zin voorgeschreven dat bestuursorganen zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over hun gedragingen. Verder houdt een behoorlijke behandeling van de klacht onder meer in dat het bestuursorgaan de klager in de gelegenheid dient te stellen te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager afziet van dit recht (artikel 9:10 Awb; zie Achtergrond, onder 1.). Voorts dient het bestuursorgaan klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het daaraan verbindt (artikel 9:12, eerste lid Awb; zie Achtergrond, onder 1.). De

formele afdoening van een klacht over de politie dient derhalve plaats te vinden door middel van een afdoeningsbrief van of namens de korpsbeheerder. Verder dient het bestuursorgaan bij de kennisgeving te vermelden bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen (artikel 9:12, tweede lid Awb; zie Achtergrond, onder 1.). Deze laatste drie verplichtingen vervallen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb; zie Achtergrond, onder 1.).

5. Niet is gebleken dat de politie heeft geïnformeerd of verzoekster tevreden was met de wijze waarop de hoofdinspecteur had gereageerd op haar klachtbrieven. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de uitzondering van artikel 9:5 Awb niet van toepassing is en dat de verdere toepassing van hoofdstuk 9 Awb niet achterwege had mogen blijven.

Ten aanzien van de hoorplicht

6. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

7. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster niet is gehoord. Nu de hoofdinspecteur de klacht niet als kennelijk ongegrond heeft aangemerkt - en naar het oordeel van de Nationale ombudsman ook niet als zodanig heeft kunnen aanmerken - en verzoekster niet heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, had verzoekster in de gelegenheid moeten worden gesteld te worden gehoord. Nu dit niet is gebeurd, is gehandeld in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van de afdoening door het bestuursorgaan

8. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

9. Uit het onderzoek is gebleken dat de klachtbrieven van verzoekster door de hoofdinspecteur van politie zijn afgedaan. Verder is gebleken dat verzoekster door de hoofdinspecteur van politie niet is gewezen op de mogelijkheid om haar klacht ter formele behandeling voor te leggen aan de korpsbeheerder. Door dit na te laten is gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van de verwijzing naar een ombudsman

10. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van fair play, zoals hiervoor onder II.8 is omschreven

11. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster in de klachtafhandelingsbrieven van de hoofdinspecteur van politie niet is gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman. Door dit na te laten is gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord te Venlo, is gegrond ten aanzien van de voorlichting over het Certificaat Veilige Woning, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De uit eigen beweging onderzochte gedraging van de korpsbeheerder, is

niet behoorlijk ten aanzien van

- de hoorplicht, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor;
- de afdoening door het bestuursorgaan, wegens schending van het vereiste van fair play en;
- de verwijzing naar een ombudsman, wegens schending van het vereiste van fair play.

Onderzoek

Op 21 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Venray, ingediend door de heer D. te Venray, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Limburg-Noord. De gedraging wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord (de burgemeester van Venlo). Naar de gedraging werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Noord en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster en de korpsbeheerder deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 10 juni 2005, met bijlagen over de interne klachtenprocedure bij het regionale politiekorps Limburg-Noord.

Openingsbrieven van de Nationale ombudsman van 21 juli 2005.

Standpunt van de korpsbeheerder van 6 oktober 2005, met bijlagen, waaronder krantenberichten.

Reactie van verzoekster van 20 oktober 2005.

Nadere reactie van de korpsbeheerder van 14 december 2005.

Afschrift van het preventieadvies van 10 mei 2004, ontvangen op 23 december 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

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 9:12

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

Artikel 9:26

"Tenzij artikel 9:22 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen."