



# Rapport

**Datum: 29 maart 2007**

**Rapportnummer: 2007/057**

## Klacht

Verzoeker, huisvriend en vertrouwensman van P., klaagt erover dat ambtenaren van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost:

- onvoldoende zijn opgetreden tegen de overlast die P. jarenlang heeft ondervonden van de bewoners van een naburig woonwagenkamp;
- deze P. steeds hebben ontmoedigd aangifte te doen, door te wijzen op het ontbreken van voldoende aanwijzingen;
- hebben bewerkstelligd dat P. (zeer tegen zijn zin) is verhuisd, in plaats van dat zij een einde hebben gemaakt aan de overlastproblematiek.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop een met naam genoemde ambtenaar hem en P. met betrekking tot de overlastproblematiek heeft bejegend. Verzoeker klaagt er met name over dat deze ambtenaar beweerde dat er ook klachten waren over P. (van buurtgenoten van P.) en daarmee insinueerde dat het probleem bij P. lag.

Ook klaagt verzoeker erover dat hij nimmer een (adequate) reactie heeft ontvangen op zijn (aan de politie gerichte) brieven, van 18 en 28 juni 2003, 22 december 2003, 6 januari 2004, 26 april 2004, 15 september 2004 en 10, 16 en 17 november 2004.

Tevens klaagt verzoeker erover dat de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost niet inhoudelijk op de door hem naar voren gebrachte klachten is ingegaan.

Voorts stelt de Nationale ombudsman uit eigen beweging een onderzoek in naar de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost bij de behandeling van verzoekers klacht toepassing heeft gegeven aan afdeling 9.1.2 en 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht.

## Beoordeling

Algemeen

1. Van 2001 tot 2006 ondervond de heer P. uit Y ernstige overlast van een naburig woonwagenkamp. Omdat P. vanwege zijn geestelijk labiele en fysiek zwakke gesteldheid niet in staat was zichzelf te beschermen, trad verzoeker vanaf 2003 op als belangenbehartiger van P. Niet alleen ging verzoeker, al dan niet samen met P., naar het politiebureau te Y om de situatie van P. te bespreken, maar voorts wendde verzoeker zich schriftelijk tot de politie te Y. Verzoeker schreef meerdere brieven, waarin hij onder meer te kennen gaf met welke problemen P. werd geconfronteerd. Deze problemen bestonden

onder meer uit pesterijen, berovingen, vernielingen en mishandelingen. Ook beschreef verzoeker de uiterlijke kenmerken van de daders en gaf hij kentekens van de auto's van de vermoedelijke daders door. Verzoeker wees velen malen de familie X van het naburige woonwagencamp aan als de boosdoeners.

2. Ondanks de inzet van verzoeker kwam er geen einde aan de constante treiterij door de woonwagencampbewoners. Uiteindelijk is P., zeer tegen zijn zin, eind 2005 verhuisd naar een andere woning. Verzoeker was van mening dat de politie nimmer (adequaat) is opgetreden tegen de overlast die P. ondervond van het woonwagencamp en wendde zich eind 2004 tot de Nationale ombudsman met een klacht over het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost.

3. Omdat het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost de klacht niet overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) had behandeld, verzocht de Nationale ombudsman de korpsbeheerder bij brief van 14 december 2004 hiertoe alsnog over te gaan.

4. Bij brief van 6 januari 2005 gaf ambtenaar B. van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost verzoeker onder meer te kennen, dat er volgens hem voldoende aandacht aan de klacht was besteed en dat hij de klacht als afgedaan beschouwde. Wanneer verzoeker desondanks de mening van de korpsbeheerder wenste, kon hij dat binnen veertien dagen kenbaar maken. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld.

"Onlangs heeft u een klacht ingediend over het - naar uw mening - onvoldoende reageren door personeel van de politieafdeling Y in een bepaalde situatie en spreekt u de hoop uit mogelijk enige reactie te verkrijgen. Bij dit klachtschrijven voegt u een drietal brieven bij die voor zich spreken en die de door u ingeschatte situatie verwoorden rondom uw - zoals ik uit uw brieven meen te begrijpen - protégée P. In eerste instantie geef ik invulling aan uw hoop door middels dit schrijven te reageren op uw klachtschrijven. Vervolgens stel ik mij echter de vraag waarop ik moet reageren. Ik wil dat graag aan u proberen te verwoorden.

Normaal gesproken richt een klacht zich op een situatie die niet naar behoren is afgewerkt of die op een andere manier is afgewerkt als men had mogen verwachten. Als ik uw brieven echter lees en dat in het licht van andere klachten die ik de laatste jaren - en dat gelukkig in geringe mate - heb mogen ontvangen, dan zie ik een belangrijk, maar naar mijn mening, zeer essentieel verschil. Daar want andere klagers verzoeken in gezamenlijkheid een oplossing te vinden, beperkt u zich tot het opsommen van een aantal - naar uw mening - tekortkomingen. Dat is uw goed recht, maar de manier waarop u dat doet wil ik op z'n minst als niet erg prettig benoemen. De bewoordingen die u gebruikt in de richting van woonwagencampbewoners acht ik in ieder geval zeer bedenkelijk. Ook heb ik problemen met de wijze waarop u mijn collega D. probeert te classificeren. Ik wil mij beperken tot de opmerking dat de manier waarop u zich in uw brieven uit, nu eenmaal niet echt uitnodigend is om te reageren en ik hoop daarmee genoeg gezegd te hebben.

Het probleem is echter dat door al dat soort bijkomende zaken het werkelijke probleem uit het oog verloren wordt. Ik ben mij ervan bewust dat er in de door uw verwoorde situaties niet altijd meteen een voor iedereen passende oplossing is. Wij streven daar echter wel naar en dit in samenwerking met partners, zoals in dit geval gemeente, woningbelang, en andere belanghebbenden.

Laten we echter wel duidelijk naar elkaar zijn: verantwoordelijkheid ligt daar waar die thuishoort. De politie heeft daarbij een taak. Die is opgenomen en ligt daarbij mogelijk buiten uw gezichtsveld. Ik ga mij niet verschuilen achter zaken zoals "privacy" en dergelijke en wil ook niet ontkennen dat een kleine groep raddraaiers voor problemen in de buurt heeft gezorgd, maar ik kan naar alle eer en geweten stellen dat de politie daarop binnen haar mogelijkheden op heeft gereageerd. Mag ik tevens stellen dat mede daardoor uw protégé een andere woonlocatie heeft gekregen en dat daardoor de problemen rondom hem in deze zijn opgelost?

Ik wil afsluiten met de opmerking dat er naar mijn mening hierbij voldoende aandacht aan uw klacht besteed is en ik beschouw die hierbij dan ook als afgedaan."

5. Bij brief van 15 januari 2005 liet verzoeker de politie weten dat hij zich niet kon vinden in de wijze waarop zijn klacht was afgehandeld.

6. Bij brief van 16 maart 2005 gaf de korpsbeheerder verzoeker te kennen zijn klacht niet gegrond te achten. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld.

"In uw schrijven van 15 januari jongstleden (...) geeft u aan gebruik te willen maken van de mogelijkheid het oordeel van de korpsbeheerder te vragen over uw klacht over de brief van 6 januari 2005 van de afdelingschef van Y. Mijn oordeel zal ik u geven in deze brief. Allereerst wil ik u de gebruikelijke procedure schetsen, zoals opgenomen in de Klachtenregeling Regiopolitie Brabant Zuid-Oost. In geval iemand het niet eens is met een optreden van de politieorganisatie heeft hij het recht zich daarover te beklagen. De desbetreffende - opschrift gestelde - klacht wordt in eerste instantie behandeld onder verantwoordelijkheid het hoofd van de afdeling waarbinnen de situatie die tot de klacht aanleiding heeft gegeven zich heeft afgespeeld. Mocht de klager het niet eens zijn met de bevindingen van die afdeling, kan het oordeel van de korpsbeheerder worden gevraagd. Indien deze laatste reactie niet als bevredigend ervaren worden, kan de klager zich tot de Nationale ombudsman wenden en om diens oordeel vragen. Ik stel vast dat deze procedure, nu de Nationale ombudsman reeds is benaderd, niet overeenkomstig deze opbouw verloopt. Overigens is het gebruikelijk dat de Nationale ombudsman eerst nagaat bij het betrokken regiokorps of een klacht hier reeds is behandeld.

Zowel in de vrij omvangrijke correspondentie die u heeft gevoerd met de politie Y, als in de hier te bespreken brief van 15 januari 2005, geeft u op niet mis te verstane wijze uiting aan uw ontevredenheid en ergernis over (het uitblijven van) het door u verlangde

politieoptreden. Het is mij duidelijk dat u zich het lot van uw buurtgenoot P. en wat hem overkwam zeer heeft aangetrokken en dat u zich om die reden tot alle instanties, waaronder de politie heeft gewend die volgens u in staat moesten zijn de situatie voor P. te keren. Zo te lezen stond u ook steeds precies voor ogen welke actie de politie diende te ondernemen. Het feitelijke optreden van de politie beantwoordde kennelijk niet aan het door u verlangde - u onderbouwt dit met voorbeelden.

Het is mij al vaker gebleken dat het voor betrokkenen niet altijd inzichtelijk is wat de politie onderneemt in bepaalde gevallen en ook niet waartoe de politie al dan niet in staat en bevoegd is. De gesprekken die tussen u en de politie zijn gevoerd over de inhoud van uw brieven hebben daar kennelijk ook niet toe geleid. Ik betreur het dat u heeft geconcludeerd door onwil bij de politie. Mijns inziens heeft de politie de situatie van P. niet genegeerd en zijn termen als onwil en gelijksoortige verwijten die u de politie maakt hier niet op hun plaats.

Het hoofd de politieafdeling Y hanteert in zijn brief van 6 januari 2005 het uitgangspunt dat de politie in deze kwestie een taak had en brengt naar voren dat de politie zijns inziens ook heeft bijgedragen aan de uiteindelijke oplossing. De brief van 6 januari 2005 bespreekt niet elke door u opgevoerde kwestie. Dit stoort u, maar ik acht dit, nu ter zake ook gesprekken met u zijn gevoerd, niet onbegrijpelijk en in elk geval niet onbehoorlijk. Het is me duidelijk dat u een andersoortige oplossing voor ogen heeft gehad dan is bereikt. Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat vooral dit feit tot uw totale veroordeling van het politieoptreden ten aanzien van P. en de brief van 6 januari 2005 heeft geleid. Ik neem kennis van uw mening, maar kan deze niet delen. In uw bespreking van de al genoemde brief van 6 januari 2005 toont u zich beledigd. Ik vind het jammer dat u de brief zo heeft opgevat en stel vast dat dit bij objectieve lezing niet nodig is. Ik acht uw klacht over de brief van 6 januari 2005 ongegrond."

7. Omdat verzoeker zich niet kon vinden in de klachtafdoening door de korpsbeheerder, verzocht hij de Nationale ombudsman bij brief van 4 mei 2005 een onderzoek in te stellen naar de navolgende klachten.

## **I. Ten aanzien van het onvoldoende optreden tegen de overlast**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de politie onvoldoende is opgetreden tegen de ernstige overlast die P. ruim vier jaar ondervond van de bewoners van een naburig woonwagenveld. Ondanks de vele brieven en de meldingen die er op het politiebureau met betrekking tot de situatie zijn gedaan, heeft de politie zich volgens verzoeker zeer afzijdig opgesteld. Verzoeker heeft aan de hand van vele incidenten getracht een beeld te schetsen van wat zich zoal heeft voorgedaan en wat de reactie van de politie daarop is geweest. Volgens verzoeker heeft de politie, ondanks het feit dat zich

over een langere periode uitgestrekt ernstige (strafbare) feiten voordeden, nauwelijks iets ondernomen om de overlast tegen te gaan. Verzoeker is van mening dat de politie nooit serieus recherchewerk heeft gedaan. Zo heeft de politie het nooit tot een confrontatie met de daders laten komen of getuigen gehoord, aldus verzoeker.

2. Het dossier bevat een tiental brieven die verzoeker aan de politie en de burgemeester te Y heeft geschreven. Deze brieven dateren van onder meer van april, 18 en 28 juni en 22 december 2003, 6 januari, 26 april, 5 augustus, 15 september en 10, 16 en 17 november 2004. In deze brieven beschrijft verzoeker zeer uitvoerig de penibele situatie waarin P. zich bevindt. De brieven bevatten verzoeken om hulp, daderkenmerken en concrete klachten over het uitblijven van optreden door de politie. Zo is in het dossier een brief van verzoeker van april 2003 gevoegd, gericht aan politieambtenaar D., netwerkinspecteur van het gebied waar P. woonde en in die hoedanigheid de aangewezen persoon om adequaat in te spelen op de problemen die zich in dat gebied afspelen. In deze brief geeft verzoeker onder meer te kennen dat P. gedurende langere tijd wordt gepest door (voornamelijk de jeugdige) woonwagewoners en dat hij al die tijd, "geheel lijn met wat D. hem had geadviseerd", niets had gezegd of gedaan in de hoop dat het vanzelf over zou gaan en uit angst voor escalatie en represailles. Verzoeker benadrukt in deze brief dat deze opstelling niet heeft geholpen. Hij schrijft dat de jeugd, nu zij niet wordt gecorrigeerd, steeds brutaler wordt en zelfs overgaat tot crimineel gedrag. Ook geeft verzoeker te kennen het onverteerbaar en onacceptabel te vinden, dat de politie niet optreedt zolang er geen slachtoffers zijn gevallen.

In enkele andere brieven, gericht aan de politie in het algemeen, vraagt verzoeker zich af hoe het kan dat er niets aan de situatie wordt gedaan, terwijl er toch serieuze overlastklachten bestaan. Verder geeft verzoeker in meerdere brieven opsommingen van concrete voorvallen waarbij P. is belaagd door woonwagewoners. In één van zijn laatste brieven schrijft verzoeker dat het niet reageren van de politie tot pure woede en wanhoop bij de burger leidt.

3. In het dossier zijn (tot januari 2005) geen reacties gevoegd van de politie op de brieven van verzoeker. Uit één mutatie komt naar voren dat de politie naar aanleiding van de (tot dan toe ontvangen) klachten van verzoeker een gesprek met hem is aangegaan. Deze mutatie is opgemaakt door politieambtenaar B. en dateert van 30 juli 2003. In deze mutatie staat onder meer het volgende vermeld.

"Naar aanleiding van klacht gesproken met R. (verzoeker; N.o.) Probleem is nu dat P. gepest wordt door o.a. kinderen van het kamp, kampbewoners en bezoekers. P. is begin dit jaar (...) vanuit E. naar Y gekomen en heeft een woning gekregen op het adres Q. P. is een afkickende junk, heeft HIV en is niet echt weerbaar. Een van de kampbewoners heeft P. een keer naakt door het huis zien lopen en nu wordt hij uitgescholden voor naaktloper of "Hiffie". Er zijn een paar mannen bij hem binnen gekomen die hem om de oren geslagen hebben (...) waarvan hij aangifte heeft gedaan. Al met al is P. een bijzonder warrig persoon

maar de klacht van het pesten lijkt serieus. R. is een vriend van hem en neemt het voor hem op. (...) R. toegezegd dat ik contact zal opnemen met AMW (is al gedaan) om eens te kijken of ze P. kunnen helpen. Tevens verzoek aan D. (netwerkinspecteur; N.o.) om contacten in het kamp aan te boren om het pesten van P. te laten stoppen. Ook afspraak gemaakt om als P. naar ons moet komen hem niet alleen te laten gaan. P. is bijna niet te volgen als hij een verhaal vertelt. Hij is erg chaotisch en niet geconcentreerd als gevolg van overmatig drugsgebruik.”

4. Uit het dossier is niet op te maken dat er na dit gesprek, in de zomer van 2003, nog contact is geweest met verzoeker met betrekking tot zijn (overige) klachtbrieven (zie hiervoor onder I. 2.). Wel wordt in drie mutaties (van 29 april 2003, 12 en 23 november 2004) door de politie melding gemaakt van de ontvangst van klachtbrieven van verzoeker. Zo schrijft netwerkinspecteur D. in de mutatie van 23 november 2004 onder meer, dat verzoeker veel kritiek heeft op zijn persoon, de meldkamer, woningbelang en de bewoners en dat hij "ter info" de klachtbrieven in een mutatie heeft vastgelegd.

5. In het dossier zijn verder een twintigtal (door de politie te Y opgemaakte) mutaties aangaande de overlastproblematiek van P. gevoegd. Deze mutaties dateren van 2001 tot 2005. Uit deze mutaties komt onder meer naar voren dat de woning van P. in de periode 2003 tot 2005 is bekogeld met onder meer eieren, stenen en bloempotten, waarvan deze laatste ook P. hebben geraakt. Ook blijkt uit deze mutaties onder meer dat het (keuken)raam van P. meerdere malen is vernield, dat er in 2003 mensen in de woning van P. zijn binnengedrongen en hem hebben geslagen, dat er op oudejaarsdag 2003 vuurwerk in de woning van P. is geschoten en dat in 2004 de brievenbus van P. van de muur is gesloopt en jeugd met deze brievenbus is gaan voetballen.

6. Het dossier bevat voorts een viertal processen-verbaal van aangifte, gedaan door P. Zo deed P. op 24 november 2001 aangifte van diefstal met geweld, gepleegd in zijn woning. Op 20 juni 2003 deed P. aangifte van vernieling van zijn keukenraam, waarbij hij zelf gewond was geraakt. Op 31 december 2003 deed P. aangifte van vernieling, nadat hij bij thuiskomst in zijn woning een vernield keukenraam, vuurwerkresten en brandschade had aangetroffen en tenslotte deed P. op 8 november 2004 aangifte van vernieling van zijn ruit aan de voorzijde van zijn woning. Geen van deze aangiften werd ingestuurd naar het Openbaar Ministerie.

7. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman liet de korpsbeheerder bij brief 5 december 2005 de Nationale ombudsman weten, de klacht van verzoeker niet gegrond te achten. Volgens de korpsbeheerder had de politie bij klachten van P. "indien daartoe de mogelijkheid bestond, steeds naar behoren opgetreden en naar de situatie gehandeld".

8. Aangezien de korpsbeheerder in zijn brief van 5 december 2005 niet had aangegeven wat de politie concreet aan de situatie van P. had gedaan, zag de Nationale ombudsman

zich genoodzaakt nadere vragen te stellen. Aan de hand van een reeks van incidenten vroeg de Nationale ombudsman bij brief van 12 april 2006 de korpsbeheerder wat de politie in de betreffende situaties had ondernomen.

9. Bij brief van 22 mei 2006 reageerde de korpsbeheerder op de nadere vragen van de Nationale ombudsman. De korpsbeheerder beschreef enkele incidenten en sloot de brief af met de opmerking dat de politie te Y met betrekking tot de aan de orde gestelde incidenten "de hand in eigen boezem mocht steken". Volgens de korpsbeheerder werden onderzoeken niet goed, dan wel geheel niet uitgevoerd. Daarbij liet de korpsbeheerder weten dat de gesteldheid van betrokkene P. hieraan debet was, omdat in de meeste gevallen niet duidelijk werd of het verhaal in zijn fantasie had gespeeld.

10. Bij de door de korpsbeheerder bij brief van 22 mei 2006 meegezonden stukken was onder meer gevoegd een door politieambtenaar D. opgemaakte rapportage over de problemen rond het woonwagencamp van medio 2004 tot op dat moment. In deze rapportage staat onder meer vermeld dat verzoeker niet de enige was die problemen ondervond van het woonwagencamp. Ook een jong gezin met twee kinderen werd door de woonwagengewoners belaagd. In de rapportage wordt verder een opsomming gegeven van de overlastklachten die door de betrokkenen werden ondervonden. De overlastklachten bestonden uit bedreigingen, intrappen van afrasteringen/ poorten/ schuttingen, het intrappen van ruiten, het gooien van stenen en hout over de schuttingen en tegen de ruiten, het naroeppen en uitschelden van betrokkenen, het schieten met een windbuks op woningen/ auto's en andere voorwerpen, vernielen van openbare verlichting, leksteken van autobanden, bekrassen van auto's, weghalen van bier uit schuurtjes, aanbrengen van graffiti op schuttingen en muren, stoken van vuurtjes, crossen en scheuren met brommers en auto's. Volgens de rapportage heeft de politie te laat partners (woningbelang, gemeente, maatschappelijk werk) erbij geroepen en heeft de politie te weinig mankracht gehad om te posten. Gevolg was dat de gedupeerden uit hun woning werden gehaald en elders werden ondergebracht, aldus de rapportage.

11. Netwerkinspecteur D. legde op 16 november 2006, tegenover twee medewerkers van de Nationale ombudsman, een verklaring af. D. verklaarde onder meer het volgende.

"Op 25 juni 2003 heb ik, naar aanleiding van een op 15 juni 2003 van verzoeker ontvangen enveloppe (met informatie over kampbewoners/ verslagen/ verklaringen) op verzoek van mijn leidinggevende een brief geschreven met achtergrondinformatie over verzoeker en P. Deze brief was gericht aan mijn leidinggevend. Mijn conclusie naar aanleiding van de informatie van verzoeker was, dat de gegevens van verzoeker geen feiten bevatten die moesten leiden tot nieuwe actie van de politie. Verder heb ik er toen op gewezen dat de politie in voorkomende gevallen de aangifte van P. moest opnemen.

U vraagt mij wat er met de klachten van verzoeker is gedaan. Ik denk dat de behandeling van de klachten door ons niet goed is geweest. Niet wij dienen te beoordelen of een klacht



gegrond is of niet, maar de korpschef. Wij zijn in zoverre tekortgeschoten, dat wij niet alle klachten naar het klachtenbureau hebben doorgestuurd. Het klachtenbureau moet beslissen hoe de klacht moet worden afgehandeld. Dit is niet gebeurd. (...)

U wijst mij er op dat uit niets blijkt dat er ooit ook maar iets met de klachten c.q. schriftelijke "noodkreten" van verzoeker, is gedaan door de politie. Pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman is een klachtbehandeling gestart. U vraagt mij of ik hier een verklaring voor heb. Enerzijds denk ik dat R. (verzoeker; N.o.) niet serieus is genomen door ons. Hij heeft veel te veel geschreven over situaties waar hij niet zelf bij is geweest. (...) Anderzijds waren er steeds verschillende collega's betrokken bij de situatie. Verschillende collega's handelden iedere keer één incident af, maar waren niet altijd op de hoogte van de overige problemen.

U vraagt mij wat er concreet is gedaan aan de overlastsituatie. Door de betrokken partners (politie, gemeente en woningbouwstichting) is er gesproken over hoe wij de woonwagengewoners op hun gedrag konden aanspreken. We hebben ze ook daadwerkelijk aangesproken. Echter, vaak ging het dan om zaken waarbij degene die werd aangesproken niet betrokken was geweest en dit ontaardde dan in zeer agressieve reacties. (...)

Ik heb op het bureau verschillende keren met R. gesproken. Dit is vastgelegd in mutaties. Dit is 2 of 3 keer gebeurd (in het dossier zit één mutatie, van 15 januari 2003, waaruit blijkt dat er een contact heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en D. Verzoeker kwam toen samen met P. op het politiebureau met klachten over het woonwagenkamp. Vraag van P. aan D. was toen, aldus de mutatie, om nog niets te ondernemen richting het kamp. D. gaf P. toen te kennen dat hij alles moest noteren wat er gebeurd was en indien het "te gek werd", met de politie te bellen; N.o.).

R. kwam volgens mij als er iets was voorgevallen en vond dat er niet goed door de politie was opgetreden. Ik kan me deze gesprekken niet meer precies herinneren. Met P. heb ik een paar keer gesproken, zowel bij hem thuis als op het bureau.

U vraagt mij wat de taak van een netwerkinspecteur is, wanneer hij geconfronteerd wordt met noodkreten, zoals door R. geformuleerd in zijn brieven. Een netwerkinspecteur probeert dan een verhoogde surveillance in te zetten. Dat is hier ook gebeurd. U vraagt mij wanneer en hoe lang dit heeft plaatsgevonden. Dat weet ik niet meer. Verder heb ik tegen collega's gezegd dat ze de aangiftes van P. moesten opnemen. En tenslotte is de kwestie besproken in het woonoverlast team. Deze acties hebben helaas tot niets geleid.

(...). Ik weet dat er aangiftes van P. zijn opgenomen. Deze aangiftes zijn eigenhandig door de politie opgelegd. (...)

Ik hoor van u dat uit het dossier niet blijkt dat er ooit inhoudelijk is gereageerd op de vele brieven die R. aan de politie zond. Ik ben daar sprakeloos van.

Ik herinner mij trouwens dat ik op 23 juni 2003 een brief heb verzonden naar R. U vraagt mij wat voor een reactie dit was. Dit was een ontvangstbevestiging. U vraagt mij of ik er een verklaring voor kan geven dat er geen inhoudelijke reactie is gegeven. Voor een deel komt dat omdat niet de juiste routing is gevolgd. De correspondentie had naar het klachtenbureau moeten worden gestuurd. U wijst mij erop dat de brieven van R. niet alleen klachten betroffen, maar vooral ook "noodkreten" en dat (...) hier nooit iets mee heeft gedaan. Wat dat betreft moet ik de hand in eigen boezem steken.

U vraagt mij of ik persoonlijk met de woonwagenbewoners heb gesproken. Ik ben diverse keren op het woonwagenkamp geweest. Ik kon met bewoners echter niet over de zaak spreken. Ik kon alleen maar zorgen dat het niet erger werd. (...)

Ik heb in 2004 hulp gevraagd bij collega's. Vanaf dat moment zijn er twee extra politieambtenaren gaan posten. Ik ben het met u eens dat dit veel eerder had moeten gebeuren.

Ik denk niet dat het onwil is geweest om dit zo slecht af te handelen. Heeft te maken gehad met het feit dat wij, onze administratie en ook ik, niet de procedure hebben gevolgd die gevolgd had moeten worden. Wij zijn hier duidelijk in gebreke gebleven. Als wij de procedure hadden gevolgd dan was het centraal afgedaan. Nu is het niet goed gedaan, omdat ik en andere betrokken collega's te veel kennis hadden over de hele zaak, waardoor we de zaak zijn gaan bagatelliseren. R. werd op een gegeven moment niet meer zo serieus genomen.

Ik vind wel dat de politie naar behoren is opgetreden voor zover het de individuele meldingen van R. en P. betreft. Ik voelde me vaak gefrustreerd. Ik heb de zaak niet goed georganiseerd. Ik heb de mensen niet goed aangestuurd, maar wat in de mutaties staat vind ik in orde. Er is naar behoren op elke individuele situatie gereageerd. Kijkend naar het totaalbeeld, had er beter gereageerd moeten worden. Er is te weinig gedaan. (...)

U vraagt mij of er ooit een opsporingsindicatie aanwezig was. Ik kan u zeggen dat er nooit één dader aan te wijzen was. Wel was het duidelijk dat het vaak ging om de kinderen van het woonwagenkamp. Jeugd van het woonwagenkamp en andere jongeren zorgden voor overlast. Met de ouders van één van de kinderen, is op het bureau een gesprek geweest, samen met burgemeester. Ik denk in 2004. Ook hier hadden wij geen concrete aanwijzingen. De buurtbewoners waren bang om namen te noemen. Het is niet gelukt om een dader aan te wijzen. Met justitie is overleg geweest, maar justitie wilde meer bewijs. U vraagt mij of ik mij nog een onderzoek kan herinneren. Door mij is een onderzoek nooit uitgevoerd.

U vraagt mij of er een buurtonderzoek heeft plaatsgehad. Ja, er zijn buurtonderzoeken geweest. In welke jaren die hebben plaatsgevonden weet ik niet. (...)

Al met al kan ik zeggen dat aan de overlastsituatie te weinig is gedaan. Terugkijkend op de hele situatie, heb ik het gevoel dat ik er alleen voor stond. Ik snapte niet waarom ik niet geholpen werd. Ik voelde me een roepende in de woestijn. U wijst mij er op dat ik eerder heb aangegeven dat ik niet om hulp heb gevraagd. Dat is juist. Ik moet dan ook ten aanzien van deze hele situatie de hand in eigen boezem steken. (...)

U wijst mij erop dat R. heeft geschreven dat hij op enig moment geen vertrouwen meer in mij had. Dat is juist. Op enig moment hadden wij over en weer geen vertrouwen meer. Ik heb zelfs op een gegeven moment tegen R. gezegd dat ik hem niet meer wenste te helpen. U vraagt mij hoe het komt dat dit vertrouwen op enig moment geschonden is. Dit komt omdat hij mij beschuldigde van allerlei zaken die niet waar zijn, bijvoorbeeld dat ik P. op het politiebureau zou hebben weggestuurd, toen hij aangifte kwam doen. Ook schreef hij dingen over mij die ik niet pikte, zoals dat ik onbetrouwbaar was als netwerkinspecteur. U vraagt mij of ik mij zijn reactie niet kan voorstellen, gelet op het feit dat er nooit concreet iets aan de situatie werd gedaan. Ja, dat begrijp ik ook wel. De politie heeft niet goed gereageerd. Ik heb er slecht voor gezorgd dat er adequaat zorg kwam in mijn gebied. Het is ook moeilijk om op zo'n groep als de woonwagenbewoners te reageren. (...) We hebben niet de juiste instanties mee kunnen krijgen. U wijst mij erop dat de korpsbeheerder (...) heeft aangegeven dat de politie adequaat heeft gereageerd op de situatie. (...) Dat is (...) niet het geval. (...)."

## Beoordeling

12. Het optreden van de politie moet worden gezien in het licht van het redelijkheidsvereiste. Dit houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Het redelijkheidsvereiste brengt mee dat het accent van politieoptreden bij meldingen als de onderhavige zo veel mogelijk dient te liggen op het voorkomen van verdere overlast, bijvoorbeeld door middel van bemiddeling. Indien na en ondanks herhaalde bemiddelingspogingen sprake blijft van overlast én er tevens sprake is van een redelijk vermoeden van het plegen van strafbare feiten, behoort het ook tot de taak van de politie om repressief op te treden.

13. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat P. ernstige overlast ondervond van bewoners van het naburige woonwagenkamp. P. deed vele malen melding van jegens hem gepleegde (strafbare) feiten. Bovendien heeft ook verzoeker de politie uitvoerig te kennen gegeven welke misstanden zich rond P. afspeelden.

14. De politie heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet aannemelijk gemaakt dat zij adequaat op de problematiek heeft ingespeeld. Uit de stukken komt

naar voren dat de politie veelal alleen optrad wanneer de problemen zich (wederom) hadden voorgedaan. Van adequate bemiddelingspogingen is niet gebleken. Gelet op de meldingen in kwestie en de schrijvende situatie waarin P. zich bevond, behoorde het tot de taak van de politie repressief op te treden. De politie heeft weliswaar vier aangiften van P. opgenomen, maar ook weer "eigenhandig" opgelegd.

Hoewel de Nationale ombudsman zich ervan bewust is dat de politie zich geconfronteerd zag met een complex probleem, waarbij niet altijd duidelijk was wat P. van hen verlangde, had van de politie een actieve opstelling mogen worden verwacht bij de bescherming van de belangen van P., temeer daar het een feit van algemene bekendheid is dat slachtoffers van buurtoverlast zich terughoudend opstellen uit angst voor represailles.

15. Wat hiervan ook zij, de korpsbeheerder heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven dat "onderzoeken niet goed dan wel geheel niet werden uitgevoerd". Voorts heeft netwerkinspecteur D. tijdens het onderzoek verklaard dat de politie te weinig aan de overlastsituatie heeft gedaan en niet adequaat heeft ingespeeld op de problematiek. Gelet hierop en gelet op de overige ter beschikking gekomen informatie is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie ernstig te kort is geschoten in de bescherming van de belangen van P. en daarmee heeft gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het ontmoedigen aangifte te doen**

### **Bevindingen**

1. Verzoeker klaagt er ook over dat P. telkens werd ontmoedigd aangifte te doen. Verzoeker heeft onder meer te kennen gegeven dat netwerkinspecteur D. er bij bezoeken aan het politiebureau in verband met de mishandelingen van P. alles aan deed om P. het doen van een officiële aangifte uit het hoofd te praten. Volgens verzoeker was één van de gehanteerde argumenten van D. dat de politie met een aangifte toch niets kon, omdat P. niet exact kon aangeven wie de daders waren en er geen getuigen waren.
2. De korpsbeheerder acht deze klacht niet gegrond. Volgens de korpsbeheerder is uit onderzoek niet gebleken dat P. ontmoedigd werd aangifte te doen. Wel is vastgesteld dat P. telefonisch contact zocht met de politie te Y en dat er een afspraak werd gemaakt dat hij aangifte kon komen doen. De korpsbeheerder was echter gebleken dat P. zijn afspraken niet altijd nakwam.
3. Betrokken ambtenaar D. verklaarde tijdens het onderzoek dat hij P. nooit had ontmoedigd om aangifte te doen. Over al dan niet aanwezige opsporingsindicaties gaf D. te kennen dat er nooit één dader aan te wijzen was.

## Beoordeling

4. Op dit punt is het beginsel van fair play van belang. Dit houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit beginsel is onder meer uitgewerkt in de artikelen 161 en 163 van het Wetboek van Strafvordering (Sv). Artikel 161 Sv geeft een ieder die kennis draagt van een strafbaar feit de bevoegdheid daarvan aangifte te doen. In artikel 163 Sv is hierop aansluitend geregeld dat opsporingsambtenaren verplicht zijn om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen (zie Achtergrond, onder 1.).

5. Ten aanzien van het al dan niet ontmoedigen om een aangifte op te nemen staan de lezingen tegenover elkaar. Achteraf is niet meer vast te stellen op welke wijze de politie P. te woord heeft gestaan. Het onderzoek heeft geen aanknopingspunten opgeleverd op grond waarvan aan de ene lezing meer waarde dient te worden gehecht dan aan de andere. Hoewel hiervóór onder I. is gebleken dat de politie niet adequaat op de problematiek heeft ingespeeld, is voorts aannemelijk dat P. niet altijd in even heldere bewoordingen zijn wens aan de politie heeft kenbaar gemaakt. Daarnaast heeft de politie er blijk van gegeven aangiften te hebben opgenomen. De Nationale ombudsman kan zich dan ook niet uitlaten over de vraag of de politie al dan niet heeft gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman onthoudt zich dan ook van een oordeel.

### III. Ten aanzien van het verhuizen

## Bevindingen

1. Voorts klaagt verzoeker er over dat de politie heeft bewerkstelligd dat P. (zeer tegen zijn zin) is verhuisd in plaats van dat zij een einde heeft gemaakt aan de overlastproblematiek. Verzoeker is van mening dat hier het slachtoffer moet wijken en de daders met de feiten weggomen.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. De korpsbeheerder heeft onder meer te kennen gegeven dat de verhuizing in goed overleg met de woningbouwvereniging en de gemeente is gegaan.

3. Politieambtenaar B. gaf in zijn afdoeningsbrief van 6 januari 2005 te kennen, dat "mede door de inzet van de politie" P. een andere woonlocatie heeft gekregen en dat mede daardoor de problemen rondom hem zijn opgelost (zie hiervoor onder Algemeen punt 4.).

4. Betrokken ambtenaar D. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman onder meer dat er in het geval van P. is gezocht naar "de minst moeilijke oplossing". D. vindt het triest dat het zo is gegaan. De politie had hier echter geen rol in gespeeld, aldus

D.

## Beoordeling

5. Ook hier dient het optreden van de politie worden gezien in het licht van het redelijkheidsvereiste, dat inhoudt dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

6. Vast staat dat P. is verhuisd. Tevens staat vast dat de betrokken partijen, waaronder de politie, dit zagen als oplossing voor de overlastproblematiek. Ook staat vast dat de verhuizing in overleg met de politie heeft plaatsgevonden. Verder staat vast dat P. een verhuizing niet als de oplossing, maar als een noodzakelijk kwaad zag.

7. Hiervóór onder I. heeft de Nationale ombudsman vastgesteld dat de politie niet adequaat tegen de overlastproblematiek is opgetreden, waardoor de overlast bleef bestaan. Daarmee had P. - om aan deze overlast te ontkomen - geen alternatief dan te verhuizen. Los van de vraag of de politie hierin een actieve, directe rol heeft gespeeld, acht de Nationale ombudsman op grond van de feiten en omstandigheden van het geval de conclusie gerechtvaardigd dat de politie middels haar inadequate optreden heeft bewerkstelligd dat P. moest verhuizen. De Nationale ombudsman acht dit niet juist, temeer daar hiermee de problemen niet zijn opgelost. De kans is zeker aanwezig dat nieuwe bewoners zich voor dezelfde problematiek zullen zien gesteld. Met deze wijze van optreden heeft de politie onvoldoende rekening gehouden met de belangen van P. en daarmee gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## IV. Ten aanzien van de bejegening

### Bevindingen

1. Tevens klaagt verzoeker over de wijze waarop netwerkinspecteur D. hem en P. met betrekking tot de overlastproblematiek heeft bejegend. Verzoeker klaagt er met name over dat D. beweerde dat er ook klachten waren over P. (van buurtgenoten van P.) en daarmee insinueerde dat het probleem bij P. lag. Zo schrijft verzoeker in zijn brief van 31 juli 2003 (gericht aan de politie) dat D. zou hebben gezegd dat P. "wel aanleiding zou geven" en dat er over P. "door diverse mensen aan de gewone huizenkant klachten zouden zijn ingediend". Ook had D. gezegd dat de kampmensen "best redelijk" waren. Volgens verzoeker maakt een dergelijke bejegening een slachtoffer niet alleen machteloos, maar ook een zondebok.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond en gaf te kennen dat vanuit de woonomgeving van P. werd aangegeven dat P. naakt in zijn woning was gesignaleerd,

hetgeen aanstootgevend zou zijn geweest voor de kinderen. Hierop had netwerkinspecteur D. tegen P. gezegd dat hij geen aanstoot moest geven aan zijn omgeving.

3. Betrokken ambtenaar D. verklaarde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman onder meer dat hij op een gegeven moment op het woonwagenkamp is geweest om te vragen wat er tussen hen en P. aan de hand was. Hierop hadden de woonwagenbewoners hem verteld dat P. naakt door zijn huis liep en HIV besmet was. D. heeft naar aanleiding hiervan aan P. gevraagd of hij inderdaad naakt door zijn woning liep en hem erop gewezen dat hij beter geen aanstoot kon geven, omdat dat de problemen alleen maar erger zou maken. Volgens D. was het een goed bedoeld advies geweest. In reactie op de vraag of D. had gezegd dat de woonwagenbewoners redelijke mensen zijn, gaf D. te kennen dat hij die opmerking nooit had gemaakt. Volgens D. zijn de woonwagenbewoners over het algemeen niet redelijk. "Zo kun je ze nooit op hun gedrag aanspreken en is het niet mogelijk om een gesprek met hen aan te gaan op het kamp", aldus D.

## **Beoordeling**

4. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit betekent voor politieambtenaren onder meer zij opmerkingen achterwege moeten laten die in het algemeen als ongepast worden ervaren.

5. Achteraf kan niet meer worden vastgesteld in welke precieze bewoordingen, met welk oogmerk en in welke context de opmerkingen zouden zijn gemaakt. Dit maakt het dan ook onmogelijk om te oordelen of de betrokken ambtenaar verzoeker al dan niet correct zou hebben bejegend.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

## **V. Ten aanzien van het niet reageren op brieven**

### **Bevindingen**

1. Verder klaagt verzoeker er over dat hij nimmer een (adequate) reactie heeft ontvangen op zijn (aan de politie gerichte) brieven van 18, 28 juni en 22 december 2003, 6 januari, 26 april, 15 september 10, 16 en 17 november 2004.

### **Beoordeling**

2. 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.

3. De korpsbeheerder acht de klacht gegrond en biedt alsnog zijn excuses aan. Daarbij geeft de korpsbeheerder te kennen dat er een misverstand kan bestaan over wat een adequate reactie is. Van de politie te Y heeft de korpsbeheerder begrepen dat men zowel mondeling als schriftelijk heeft gereageerd in de richting van verzoeker. Voor de politie te Y was het niet altijd duidelijk of het hier ging om een formele klacht. Daarom heeft de politie te Y verzoeker niet op de hoogte gebracht van de klachtenprocedure, waardoor de brieven de routing hebben gemist en niet als klachten werden afgehandeld.

4. Om te beginnen stelt de Nationale ombudsman vast dat uit het onderzoek niet is gebleken dat de politie ooit schriftelijk op de brieven van verzoeker heeft gereageerd. Wel is komen vast te staan dat er naar aanleiding van één van verzoekers brieven op 28 juli 2003 een persoonlijk onderhoud tussen verzoeker en de politie heeft plaatsgevonden (zie ook hiervóór onder I.3. en I.4.). Na deze datum heeft verzoeker echter nog vele brieven geschreven waarop geen enkele reactie volgde.

5. De Nationale ombudsman stelt voorts vast dat enkele van deze brieven onmiskenbaar concrete klachten bevatten en kan zich dan ook niet vinden in het argument van de korpsbeheerder dat "niet altijd duidelijk was of het hier ging om een formele klacht". Bovendien is één formele klacht al voldoende om de klachtenprocedure te volgen en verzoeker hiervan op de hoogte te brengen. Daarenboven dienen ook brieven die geen klachten bevatten op grond van het hierboven genoemde vereiste te worden beantwoord.

6. Al met al is de Nationale ombudsman van oordeel dat de politie in strijd heeft gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking en daardoor ernstig is tekortgeschoten in haar taakuitoefening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **VI. Ten aanzien van het niet inhoudelijk ingaan op de klachten**

### **Bevindingen**

1. Ook klaagt verzoeker erover dat de korpsbeheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost niet inhoudelijk is ingegaan op de door hem naar voren gebrachte klachten.

2. Op 30 november 2004 diende verzoeker een klacht in over de politie te Y bij de korpsleiding te Eindhoven. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld.

"Bij deze de 3 laatste brieven die ik heb gestuurd naar het korps te Y. Zij spreken voor zich. Nog geen reactie mogen ontvangen. Aangezien er bij ons absoluut geen vertrouwen meer is dat betreffende schrijvens aldaar níét onderin een la verdwijnen, stuur ik een en ander ook naar u op. Voornaamste klachten jegens de politie te Y in verband met



terroriserend gedrag dat overduidelijk uitgaat van kampvolk aan (straatnaam) aldaar zijn:

- de politie reageert niet, doet niéts op een melding van opzettelijk toegebrachte schade en dienovereenkomstig bedreigende situatie. Men 'neemt er nota van' en later is er vaak nauwelijks of moeizaam iets van terug te vinden in het systeem en dan nog vaak zeer bagatelliserend (bijv. "ruitje kapot gegooid" of zo);
- de politie komt gewoon niét als de vanden, bedreigers c.q. mishandelaars!) nog aan de gang zijn op straat voor betreffende woning - urenlang - óndanks een tussentijdse melding daarvan door het zich uiteraard zeer bedreigd voelde slachtoffer;
- de politie komt óók achteraf niet opnemen hoe groot/ernstig de schade is en/of hoe bedreigend de situatie mede daardoor;
- de politie doet niéts om eventuele getuigen - burenen, buurtbewoners - te vragen naar wat ze gezien en/of gehoord hebben;
- uit uitlatingen van de agenten die wél ooit geweest zijn (zeer incidenteel... vergissing?) valt af te leiden dat zij opzettelijk veel te laat geïnformeerd werden door de centrale meldkamer;
- de politie probeert voortdurend met allerlei oneigenlijke argumenten ("weet u wie de dader is"?, "heeft u getuigen"? etc. etc.) het slachtoffer van officiële aangifte af te houden (alleen misdrijven waarbij de dader een visitekaartje afgeeft zijn blijkbaar goed voor aangifte);

Bovenstaande geldt in ieder geval voor het korps te Y. Hier is de politie blijkbaar niet bereid en/of niet in staat de burger werkelijk bescherming te bieden."

3. Bij brief van 6 januari 2005 reageerde politieambtenaar B. op verzoekers brief van 30 november 2004. De inhoud van deze brief staat vermeld onder Algemeen, punt 4. Bij brief van 15 januari 2005 liet verzoeker de korpsleiding weten het niet eens te zijn met de afhandeling van zijn klacht door B. Bij brief van 16 maart 2005 reageerde de korpsbeheerder op de klacht van verzoeker. De inhoud van deze brief staat vermeld onder Algemeen, punt 7.

## **Beoordeling**

4. Ten aanzien van dit klachtonderdeel is het motiveringsvereiste van toepassing. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit brengt mee dat een bestuursorgaan in de afhandelingsbrief naar aanleiding van een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dat niet te doen.

6. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. Ten aanzien van dit klachtonderdeel verwijst de korpsbeheerder naar zijn brief van 16 maart 2005 (zie hiervóór, onder Algemeen punt 7.) en geeft te kennen dat zijn zienswijze niet is veranderd.

7. Uit de afhandelingsbrief blijkt dat de korpsbeheerder niet inhoudelijk op de (onderdelen van de) klacht van verzoeker ingaat. In de brief geeft de korpsbeheerder aan, dat het voor verzoeker "niet altijd inzichtelijk is wat de politie onderneemt". Een dergelijke opmerking is echter inhoudsloos wanneer niet nader wordt aangegeven wát de politie dan concreet heeft ondernomen. Verder geeft de korpsbeheerder te kennen dat het, "nu er ter zake ook gesprekken zijn gevoerd", niet onbehoorlijk is dat er in de brief van B. niet wordt ingegaan op elke door verzoeker opgevoerde kwestie. Nu echter uit het onderzoek niet is gebleken dat er naar aanleiding van de klachten van verzoeker gesprekken hebben plaatsgevonden, behalve één gesprek daterend van medio 2003 - dat blijkens de inhoud van de hiervan opgemaakte mutatie (zie hiervóór, onder I.3.) ook niet meer is dan een weergave van de klachten van verzoeker - houdt deze argumentatie geen stand. Bovendien gaat B., in plaats van "niet op elke", op geen enkele kwestie inhoudelijk in.

8. Nu er verder evenmin is gebleken van bijzondere redenen (gelet op hetgeen hiervóór onder III. is gesteld kan evenmin worden gesteld dat het overlastprobleem met de verhuizing van P. was opgelost) is de Nationale ombudsman van oordeel dat het niet juist is dat de korpsbeheerder in zijn afhandelingsbrief aan verzoeker niet inhoudelijk op de klachten is ingegaan. De korpsbeheerder heeft daarmee niet voldaan aan het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

9. De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op. De korpsbeheerder wijst verzoeker er in zijn brief van 16 maart 2005 op dat de procedure door verzoekers toedoen niet conform de klachtenregeling van de regiopolitie Brabant Zuid-Oost is verlopen. De korpsbeheerder doelt hier op het feit dat verzoeker inmiddels de Nationale ombudsman had ingeschakeld. De Nationale ombudsman acht deze terechtwijzing, gelet op het feit dat verzoeker inmiddels tientallen brieven aan de politie had verzonden zonder daarop antwoord te krijgen, volstrekt misplaatst. Juist doordat de politie niet conform de eigen klachtenregeling handelde, zag verzoeker zich immers genoodzaakt de Nationale ombudsman in te schakelen.

## **VII. Ten aanzien van het ambtshalve onderzoek**

### **Bevindingen**

1. Tenslotte stelt de Nationale ombudsman uit eigen beweging een onderzoek in naar de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost bij de behandeling van verzoekers klacht toepassing heeft gegeven aan de Algemene wet

bestuursrecht.

2. Zoals ook hiervóór onder VI. is aangegeven, is verzoekers klacht van 30 november 2004 bij brief van 6 januari 2005 behandeld door politieambtenaar B., en nadat verzoeker zijn bezwaren hierover had kenbaar gemaakt, bij brief van 16 maart 2005 door de korpsbeheerder.

3. De korpsbeheerder heeft tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman niet gereageerd op dit klachtonderdeel.

## **Beoordeling**

4. Ook hier is het onder II.4. genoemde beginsel van fair play van toepassing, dat voor bestuursorganen inhoudt dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

5. Hoofdstuk 9 van de Awb bevat de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden (zie Achtergrond, onder 2.). Artikel 9:2 Awb bevat de algemene verplichting voor bestuursorganen om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling. Verder houdt een behoorlijke klachtbehandeling 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. Deze verplichting is vastgelegd in artikel 9:10 Awb. Volgens de Memorie van Toelichting bij dit artikel dient dit horen een aantal doelen; verduidelijking van de klacht, verkrijging van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen in het bestuur en waarheidsvinding. Uit het onderzoek is niet gebleken dat verzoeker op enig moment tijdens de behandeling van zijn klacht is gehoord, terwijl er geen omstandigheden waren die meebrachten dat van horen kon worden afgezien. Dit is niet juist en in strijd met artikel 9:10 Awb. De Nationale ombudsman acht dit een ernstige tekortkoming, nu dit horen juist wegens het - uit de brieven op te maken - in hoge mate geschonden vertrouwen van verzoeker in het korps, een zo essentieel element van deze klachtenprocedure uitmaakte. Deze handelwijze is dan ook in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

Een man wordt het slachtoffer van treiterijen van bewoners van een naburig woonwagenveld. Ondanks de vele meldingen die het slachtoffer hierover doet bij de politie komt er geen einde aan deze treiterijen, die over de jaren in omvang en ernst toenemen. Een kennis van het slachtoffer werpt zich op als belangenbehartiger, aangezien het slachtoffer, zowel geestelijk als fysiek, niet in staat is voor zich zelf op te komen. Deze

kennis is verzoeker. Verzoeker schrijft een tiental brieven aan de politie te Y waarin hij tracht te verduidelijken hoe ernstig de overlastproblematiek is. De politie houdt zich echter afzijdig. Hoewel alle meldingen van het slachtoffer door de politie worden geregistreerd, wordt er nooit concreet iets aan de overlast gedaan. Aan de opgenomen aangiften wordt geen strafrechtelijk vervolg gegeven. Evenmin wordt er op de brieven van verzoeker gereageerd, wat de teleurstelling van verzoeker in het politiekorps steeds groter maakt. Wanneer hij uiteindelijk rechtstreeks aanklopt bij de korpsleiding wordt zijn brief behandeld. Door de afzijdige houding van de politie te Y is het aantal klachten over dit district inmiddels flink opgelopen. Tot zijn grote deceptie krijgt verzoeker echter geen inhoudelijke behandeling van zijn klachten. Zijn klacht wordt - zonder dat hij wordt gehoord - afgedaan met opmerkingen zoals "ik wil niet ontkennen dat een kleine groep raddraaiers voor problemen in de buurt heeft gezorgd, maar kan naar eer en geweten stellen dat de politie er binnen haar mogelijkheden op heeft gereageerd" en "het is niet altijd inzichtelijk wat de politie doet". Ook wordt verzoeker - na jaren geen enkele reactie op zijn verzoeken om hulp te hebben gekregen - op zijn vingers getikt voor door hem gebruikte bewoordingen en voor het feit dat andere klagers verzoeken om gezamenlijk een oplossing te vinden, maar "hij zich beperkt tot het opsommen van tekortkomingen" (zie Algemeen, onder punt 4. en 6.). De politie lijkt deze beëindiging van de klachtafhandeling tenslotte te rechtvaardigen met de stelling dat alle problemen zijn opgelost, omdat het slachtoffer inmiddels is verhuisd. De Nationale ombudsman begrijpt dat deze wijze van benadering "tot pure wanhoop bij de burger leidt", zoals door verzoeker aangegeven in één van zijn brieven.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost in deze zaak ernstig tekort is geschoten in de haar toebedeelde taak om de burger daar

waar nodig hulp te verlenen en te beschermen. Bovendien heeft dit korps een burger, die zoals verzoeker opkomt voor de belangen van iemand die niet in staat is om voor zijn eigen belangen op te komen, volledig in de kou laten staan. Hier past een welgemeend excuus aan zowel verzoeker als aan degene voor wiens belangen hij opgekomen is.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven, is

gegrond ten aanzien van:

het onvoldoende optreden tegen de overlast, wegens schending van het redelijkheidsvereiste;

het verhuizen, wegens schending van het redelijkheidsvereiste;

het niet reageren op brieven, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet inhoudelijk ingaan op de klachten, wegens schending van het motiveringsvereiste.

Ten aanzien van de bejegening en het ontmoedigen aangifte te doen, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De door de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzochte gedraging ten aanzien van de klachtbehandeling is niet behoorlijk.

#### AANBEVELING

De beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost wordt in overweging gegeven om verzoeker en degene voor wiens belangen verzoeker is opgekomen, excuses aan te bieden voor de wijze waarop met betrekking tot de overlastproblematiek is opgetreden.

Bij brief van 29 mei 2007 gaf de korpsbeheerder verzoeker te kennen het te betreuren dat het optreden van de politie in de hier aan de orde zijnde zaak niet had voldaan aan verzoekers terechte verwachtingen en hij bood verzoeker hiervoor zijn excuses aan.

De Nationale ombudsman liet de korpsbeheerder vervolgens bij brief van 21 juni 2007 weten met instemming kennis te hebben genomen van diens brief van 29 mei 2007. Hierop werd het dossier gesloten.

#### Onderzoek

Op 27 september 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te A., met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost te Eindhoven. Bij brieven van 11 november en 1 december 2004 ontving de Nationale ombudsman aanvullingen op het verzoekschrift. Omdat verzoeker liet weten de klacht bij brief van 30 november 2004 aan de korpsleiding te Eindhoven te hebben voorgelegd, gaf de Nationale ombudsman verzoeker bij brief van 14 december 2004 te kennen de behandeling van de klacht door de korpsbeheerder af te wachten. Bij brief van 14 december 2004 stelde de Nationale ombudsman de korpsbeheerder hiervan in kennis. Bij brief van 16 maart 2005 achtte de korpsbeheerder de klacht van verzoeker niet gegrond. Bij brief van 4 mei 2005 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat hij niet tevreden was met de behandeling van zijn klacht. Op 10 oktober 2005 werd naar de gedraging van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Brabant Zuid-Oost, 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. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie te 's-Hertogenbosch 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. Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werden een aantal specifieke vragen gesteld. Eén betrokken ambtenaar werd gehoord.

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

De korpsbeheerder en betrokken ambtenaar D. deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 18 september 2004, door de Nationale ombudsman ontvangen op 27 september 2004, met bijlagen, waaronder brieven van verzoeker aan de politie te Y van 26 april, 9, 18, 27 en 28 juni, 31 juli, 5 en 13 augustus, 15 september 2003 en 6 januari 2004 en een verslag van verzoeker over de situatie van P. van juni 2003.

Brieven van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 12 november en 1 december 2004 en 24 mei 2005.

Klachtdossier van de politie met bijlagen, waaronder een brief van verzoeker aan de korpsleiding te Eindhoven van 3 december 2004, een ontvangstbevestiging van 8 december 2004, brieven van verzoeker aan de politie te Y van 10, 16 en 17 november 2004, een brief van politieambtenaar B. aan verzoeker van 6 januari 2005, een brief van verzoeker aan de politie te Eindhoven van 15 januari 2005 en een brief van de korpsbeheerder aan verzoeker van 16 maart 2005.

Brieven van verzoeker van 21 september en 27 oktober 2005 met als bijlage onder meer een brief van de moeder van P. van 10 september 2005.

Standpunt van de korpsbeheerder van 5 december 2005, met bijlagen, waaronder een brief van politieambtenaar B., mutaties van 25 en 30 november 2001, processen-verbaal van aangifte van 28 november 2001 en 11 november 2004 en mutaties van 29 april, 29 juli, 2 augustus 8, 12, 16 en 23 november 2004.

Reacties van verzoeker op het standpunt van de korpsbeheerder van 6 en 16 februari 2006.

Reactie van de korpsbeheerder (op door de Nationale ombudsman bij brief van 12 april 2006 gestelde nadere vragen) ontvangen op 24 mei 2006, met bijlagen, waaronder mutaties van 15 januari, 13 april, 6, 9 en 20 juni, 1 juli, 6 en 13 augustus en 26 december 2003, processen-verbaal van aangifte van 30 juni en 31 december 2003, mutaties van 1 en 2 januari, 24 april, 2 augustus, 27 oktober en 16 november 2004 en een rapportage van D. over de problemen rond het woonwagenkamp.

Nadere reacties van verzoeker van 31 juli en 3 augustus 2006.

Tegenover de Nationale ombudsman op 16 november 2006 afgelegde verklaring van politieambtenaar D.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### **1. Wetboek van Strafvordering**

Artikel 161

"Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd daarvan aangifte of klachte te doen."

Artikel 163

"1. De aangifte van eenig strafbaar feit geschiedt mondeling of schriftelijk bij den bevoegden ambtenaar, hetzij door den aangever in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van eene bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.

2. De mondelinge aangifte wordt door den ambtenaar die haar ontvangt, in geschrifte gesteld en na voorlezing door hem met den aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan teekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.

3. De schriftelijke aangifte wordt door den aangever of diens gemachtigde ondertekend.

(...)

5. Tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in de artikelen 160 en 161, zijn de opsporingsambtenaren, en tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in artikel 162, de

daarbij genoemde ambtenaren verplicht. (...)"

## **2. Algemene wet bestuursrecht (voor zover van toepassing)**

Artikel 9:1

"1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan."

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 9:10, 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."

Memorie van Toelichting bij dit artikel (MvT bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 20) geeft onder mee het volgende te kennen.

"...Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging die klacht betrekking heeft, dienen beide in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren..."



#### 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."