



Rapport

Datum: 8 mei 2007

Rapportnummer: 2007/090

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente

niet heeft voldaan aan zijn verzoek om een nieuwe afspraak te maken;

hem heeft gezegd dat de verbalisant die hem ter zake van foutparkeren had bekeurd, geen dienst had;

de toezegging om te praten over de parkeerproblemen niet is nagekomen;

met een buurtbewoner in een voetbalkantine heeft gesproken over de buurtproblemen.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop de interne klachtbehandelaar het gesprek op 20 mei 2005 met hem heeft gevoerd. Verzoeker klaagt er met name over dat deze politieambtenaar hem niet de kans heeft gegeven om zijn kant van het verhaal te vertellen.

Beoordeling

Algemeen

1. Op 22 september 2004 werd verzoeker van zijn fiets gereden door naast elkaar fietsende jongeren. Verzoeker belde vervolgens het regionale politiekorps Twente. Hij beklaagde zich erover dat de politie de fietsers niet aanpakte. Verzoeker voelde zich niet door de politie gehoord en schreef de politie een brief over deze kwestie. Wijkagent N. ging op 4 oktober 2004 naar de woning van verzoeker om over zijn brief te praten. Verzoeker was toen niet thuis. Zijn vrouw maakte een nieuwe afspraak met N. voor 8 oktober 2004.

2. Begin november 2004 beklaagde een buurvrouw zich bij wijkagent N. over verzoekers parkeergedrag. Zij uitte haar bezwaren over het feit dat verzoeker zijn auto niet parkeerde in de daarvoor bestemde parkeervakken. Wijkagent N. stelde vervolgens aan de buurvrouw voor om het parkeerprobleem eerst met de buurtbewoners en verzoeker onderling te bespreken alvorens de politie handhavend zou optreden. Hierna werd een buurtoverleg belegd. Verzoeker was niet bij die bijeenkomst aanwezig. Op 17 november 2004 gaf dezelfde buurvrouw aan wijkagent N. door dat de burens het parkeerprobleem onderling hadden besproken. N. deelde hierop mee dat het korps zou gaan optreden tegen het parkeren buiten de daarvoor bestemde vakken.

3. Vervolgens constateerde politieambtenaar H. op dezelfde dag dat verzoeker zijn auto niet in de daarvoor bestemde parkeervakken had geparkeerd. H. liet op verzoekers auto een kennisgeving van beschikking achter.

4. Verzoeker diende op 7 december 2004 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Verzoeker klaagde er toen over dat het regionale politiekorps Twente tijd had om hem een administratieve boete ter zake van foutparkeren op te leggen terwijl, op diezelfde dag en datzelfde tijdstip ook andere auto's verkeerd stonden geparkeerd. Verzoeker gaf aan dat hij het onterecht vond dat hij als enige een administratieve boete kreeg opgelegd. Verder klaagde verzoeker er toen over dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente niet had voldaan aan zijn verzoek om een nieuwe afspraak te maken voor een gesprek over het gedrag van de fietsers. Verzoeker legde op 7 november 2004 ook aan de Nationale ombudsman voor dat een ambtenaar hem op 18 november 2004 had gezegd dat de verbalisant die hem ter zake van foutparkeren had bekeurd, geen dienst had terwijl verzoeker hem 15 minuten later op het politiebureau tegenkwam. Tot slot klaagde verzoeker erover dat het regionale politiekorps Twente de toezegging om te praten over de parkeerproblemen niet was nagekomen.

5. Omdat verzoeker de klacht nog niet had voorgelegd aan het regionale politiekorps Twente stuurde de Nationale ombudsman de klacht door naar de korpsbeheerder. In het kader van de interne klachtprocedure lichtte verzoeker op 28 februari 2005 en op 20 mei 2005 zijn klacht mondeling toe. Tijdens de interne klachtprocedure bij het regionale politiekorps Twente voegde verzoeker nog twee onderdelen aan zijn klacht toe. Hij klaagde er ook over dat wijkagent N. met een buurtbewoner in een voetbalkantine over hem had gesproken. Verder vulde verzoeker zijn klacht aan omdat hij vond dat een ambtenaar zich zonder enig tegenbericht niet had gehouden aan een gemaakte afspraak.

6. De korpsbeheerder besliste op 14 juli 2005 op verzoekers klacht. De korpsbeheerder achtte de klacht gegrond wat betreft het feit dat een ambtenaar zich zonder enig tegenbericht niet had gehouden aan een gemaakte afspraak. De korpsbeheerder achtte verder de klacht gegrond dat verzoeker als enige werd bekeurd. Hij onthield zich van een oordeel wat betreft de klacht over de niet nagekomen toezegging door een ambtenaar om met verzoeker over parkeerproblemen te praten. De korpsbeheerder achtte de klacht voor het overige niet gegrond. Verzoeker vond niet dat zijn klacht naar tevredenheid was behandeld en wendde zich wederom tot de Nationale ombudsman.

I. Ten aanzien van verzoek om een nieuwe afspraak

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente niet heeft voldaan aan zijn verzoek om een nieuwe afspraak te maken.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond en verwijst voor de onderbouwing naar zijn beslissing in de interne klachtprocedure. Hij heeft toen aangevoerd dat wijkagent N. twee keer naar de woning van verzoeker is gegaan voor het maken van een nieuwe afspraak. De eerste keer was verzoeker niet thuis en de tweede keer was verzoeker niet in staat om hem te woord te staan. Verzoeker was namelijk aan de telefoon. Hij deed N.

toen mee dat het beter was geweest als N. eerst had gebeld. N. gaf verzoeker, aldus de korpsbeheerder, vervolgens mee dat hem de eerdere afspraak door de drukte rond een ontvoeringszaak was ontschoten. Hij stelde verzoeker voor een keus; N. kon op dat moment met verzoeker praten of er kon een nieuwe afspraak worden gepland. Verzoeker heeft toen gezegd dat N. maar moest bellen voor een nieuwe afspraak. Hij deed hierop, aldus de korpsbeheerder, de deur voor de neus van N. dicht. N. heeft vervolgens geen contact gemaakt met verzoeker. Hij achtte het gepast dat verzoeker zelf contact met hem zou opnemen.

3. Verzoeker geeft de volgende lezing van de gebeurtenissen.

Wijkagent N. heeft op een avond onaangekondigd bij verzoekers woning aangebeld. Aangezien verzoeker die avond geen tijd had, heeft verzoeker N. meegedeeld dat het beter was geweest als N. even had gebeld. Vervolgens heeft verzoeker tegen N. gezegd dat hij een nieuwe afspraak moest maken. Dit is vervolgens, aldus verzoeker, nooit gebeurd. Hij heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de betrokken ambtenaar hém wilde spreken en niet andersom. Het was, aldus verzoeker, daarom logischer geweest als N. contact met verzoeker had gemaakt voor het maken van een nieuwe afspraak.

4. De Nationale ombudsman ontleent nog het volgende aan de stukken. Vanwege andere werkzaamheden was de politie niet in staat om verzoeker op de afgesproken datum (8 oktober 2004) persoonlijk te spreken. De politie heeft zich zonder tegenbericht niet gehouden aan de afspraak hetgeen door de korpsbeheerder tijdens de interne klachtprocedure als niet juist is bestempeld. N. heeft vervolgens op 9 oktober 2004 onaangekondigd bij verzoeker aangebeld. Verzoeker was toen wel thuis maar gaf aan dat hij en N. een afspraak op 8 oktober en niet op 9 oktober 2004 hadden. Verzoeker heeft N. vervolgens meegedeeld dat N. opnieuw moest bellen voor een afspraak. N. heeft hierna niet gebeld voor een nieuwe afspraak. Op 11 oktober 2004 heeft N. zijn ervaringen met verzoeker aan zijn afdelingschef meegedeeld en aangegeven dat hij geen contact meer wilde opnemen met verzoeker. Evenmin heeft een collega contact gezocht met verzoeker.

Beoordeling

5. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Het vereiste van beleefdheid en fatsoen betekent dat de politie in het geval de politie verhinderd is op een afspraak te komen, de burger daarvan op de hoogte stelt. Voorts brengt dit vereiste in beginsel met zich mee dat in geval een ambtenaar vanwege hem moverende redenen geen contact wil met een burger, de politie haar best moet doen om het vereiste van correcte bejegening alsnog na te leven.

6. De Nationale ombudsman overweegt het volgende. Gebleken is dat het contact tussen verzoeker en N. op 9 oktober 2004 niet soepel is verlopen. Verzoeker was ontstemd over het feit dat N. zich zonder tegenbericht niet had gehouden aan de afspraak van 8 oktober 2004. Betrokken ambtenaar N. vond echter dat verzoeker hem op 9 oktober 2004 niet netjes had behandeld. Verder is naar voren gekomen dat geen andere ambtenaar naar aanleiding van hetgeen op 9 oktober 2004 was voorgevallen, contact heeft gezocht met verzoeker. Nu de afspraak van 8 oktober 2004 door het regionale politiekorps Twente niet was nagekomen, N. vervolgens op 9 oktober 2004 onaangekondigd langskwam en verzoeker op dat moment niet in de gelegenheid was om te praten, was het beter geweest als de politie na 9 oktober 2004 contact had opgenomen met verzoeker om een nadere afspraak te maken. Dat ambtenaar N. geïrriteerd was door het feit dat hij op 9 oktober 2004 niet door verzoeker te woord was gestaan, hoefde daaraan niet in de weg te staan. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het regionale politiekorps Twente in strijd heeft gehandeld met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de mededeling betreffende de afwezige ambtenaar

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er ook over dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente hem heeft gezegd dat de verbalisant die hem ter zake van foutparkeren had bekeurd, geen dienst had. Verzoeker geeft aan dat hij ongeveer 10 minuten later op het politiebureau aanwezig was en zag dat de betreffende ambtenaar er wel was.

2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. Betrokken ambtenaar H. heeft verzoeker een administratieve boete opgelegd omdat hij zijn auto niet op de daarvoor bestemde plaats had geparkeerd. Vervolgens heeft verzoeker de volgende dag naar het politiebureau gebeld waarop hij vroeg naar de ambtenaar die de beschikking had uitgeschreven. De medewerker die verzoeker toen aan de telefoon kreeg, deelde verzoeker mee dat de betreffende ambtenaar op dat moment nog geen dienst had. Vervolgens is verzoeker, aldus de korpsbeheerder, 15 minuten later op het politiebureau verschenen waarna hij H. heeft gezien. De korpsbeheerder geeft aan dat H. toen wel aanwezig was. Zijn dienst was toen wel begonnen. H. was echter nog niet op het bureau aanwezig toen verzoeker hem telefonisch wilde spreken.

3. Gedurende het onderzoek is het volgende gebleken.

Op 17 november 2004 heeft verzoeker een bekeuring gekregen voor foutparkeren.

Verzoeker was het hiermee niet eens. Vervolgens wilde hij de ambtenaar die de beschikking had geschreven, spreken. De volgende dag heeft verzoeker naar het

politiebureau gebeld. Vervolgens is verzoeker naar het politiebureau gegaan. Hij heeft toen gezien dat de betreffende ambtenaar op het politiebureau aanwezig was.

Beoordeling

4. 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 vereiste houdt onder meer in dat een bestuursorgaan een duidelijk op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven als een burger een vraag stelt en bij beantwoording een redelijk belang heeft.

5. De Nationale ombudsman overweegt als volgt. Toen verzoeker naar het bureau belde, was de dienst van H. nog niet gestart. Verder is de tijdspanne van ongeveer 10 of 15 minuten tussen het moment waarop verzoeker belde en het moment waarop hij op het politiebureau arriveerde, niet dusdanig kort dat met zekerheid kan worden gezegd dat de betrokken ambtenaar wel aanwezig was op het moment waarop verzoeker belde. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat de betreffende ambtenaar niet aanwezig was toen verzoeker belde en hij is daarom van oordeel dat het antwoord van de medewerker dat hij niet aanwezig was, niet in strijd is met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de toezegging

Bevindingen

1. Verder klaagt verzoeker erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente de toezegging om te praten over de parkeerproblemen niet is nagekomen. Deze toezegging zou betrokken ambtenaar H. op 18 november 2004 hebben gedaan tijdens een gesprek met verzoeker op het politiebureau.

2. De korpsbeheerder onthoudt zich van een oordeel omdat de verklaringen van verzoeker en de betrokken ambtenaar uiteen lopen. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat die toezegging door H. is gedaan. Aan de andere kant ontkent H. dat hij verzoeker heeft toegezegd te praten over de parkeerproblemen.

Beoordeling

3. De Nationale ombudsman heeft gedurende het onderzoek vastgesteld dat de verklaring van verzoeker en betrokken ambtenaar H. niet overeenkomen. Nu niet is gebleken van feiten en/of omstandigheden op grond waarvan aan de ene lezing meer betekenis zou

moeten worden toegekend dan aan de andere, zal de Nationale ombudsman zich onthouden van een oordeel.

IV. Ten aanzien van het gesprek in de voetbalkantine

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er ook over dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Twente met een buurtbewoner in een voetbalkantine heeft gesproken over de buurtproblemen. Verzoeker heeft aangevoerd dat de betrokken ambtenaar meer over hem in het bijzonder dan over de buurtproblemen in het algemeen heeft gesproken. Verzoeker voelt zich hierdoor door de politie benadeeld.

2. De korpsbeheerder acht de klacht om de volgende redenen niet gegrond. Een van verzoekers burens heeft wijkagent N. in de kantine van de voetbalvereniging aangesproken over de commotie die zou zijn ontstaan toen verzoeker een kennisgeving van beschikking kreeg voor het foutparkeren. De korpsbeheerder geeft hierbij aan dat de ambtenaar niet valt te verwijten dat hij als wijkagent werd aangesproken door de betreffende buurman. Niet is gebleken dat betrokken ambtenaar N. op eigen initiatief verzoekers buurman heeft aangesproken over verzoeker. De korpsbeheerder acht de klacht daarom niet gegrond.

3. Ten behoeve van de interne klachtprocedure verklaarde N dat hij door een buurman in de plaatselijke voetbalkantine werd aangesproken over de commotie die in de buurt was ontstaan rond de bekeuring voor het foutparkeren die verzoeker had gekregen. Deze buurman heeft toen commentaar geleverd op de persoon van verzoeker. N. verklaarde dat hij de buurman vervolgens niet heeft tegengesproken.

Beoordeling

4. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

5. Door de buurman niet tegen te spreken toen hij commentaar op de persoon van verzoeker leverde, is - in samenhang gezien met de omstandigheid dat alleen verzoeker een bekeuring kreeg - niet uitgesloten dat in een geval als dit enige schijn van partijdig-

heid is ontstaan. Die schijn had echter ook kunnen ontstaan wanneer N. wel tegen de buurman was ingegaan. Er zijn dan ook, bij gebrek aan informatie over de precieze verloop van het contact tussen N. en de buurman, geen aanknopingspunten om het optreden van N. als niet behoorlijk aan te merken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

V. Ten aanzien van het gesprek met de interne klachtbehandelaar

Bevindingen

1. Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop de interne klachtbehandelaar J. het gesprek op 20 mei 2005 met hem heeft gevoerd. Verzoeker klaagt er met name over dat de klachtbehandelaar hem niet de kans heeft gegeven om zijn kant van het verhaal te vertellen.
2. De korpsbeheerder acht de klacht niet gegrond. De klachtbehandelaar is, aldus de korpsbeheerder, tot het uiterste gegaan om verzoeker ruimte te bieden om zijn verhaal te doen. De korpsbeheerder ziet daarom geen enkele aanleiding om de klacht gegrond te verklaren.
3. Voordat J. met verzoeker in gesprek ging heeft een (andere) politiefunctionaris verslag gedaan van de bevindingen van de klachtbehandeling tot op dat moment. Daarin wordt geadviseerd verzoeker en zijn vrouw uit te nodigen voor een gesprek en niet angstig te zijn om (schoonheids)foutjes te erkennen.
4. Gedurende het onderzoek heeft J., interne klachtbehandelaar van het regionale politiekorps Twente, het volgende gerapporteerd. J. heeft verzoeker uitgenodigd om zijn klacht op 20 mei 2005 mondeling toe te lichten. Tevens is verzoeker in de gelegenheid gesteld om te reageren op de verklaringen van de betrokken ambtenaren. Het gesprek ging, aldus betrokken ambtenaar J., moeizaam. Hij heeft verzoeker aan het begin van het gesprek de gelegenheid gegeven om eerst stoom af te blazen. Gaande het gesprek kostte het verzoeker moeite om zich bij de feiten te houden. Het verzoek van J. aan verzoeker om zich tot de feiten te beperken, haalde volgens J. niet veel uit. Toen de kennisgeving van beschikking ter sprake kwam, werd het steeds moeilijker om een gesprek met verzoeker te voeren. Verzoeker haalde naar de politie uit en somde verkeerssituaties in zijn woonomgeving op waar de politie ten onrechte niets aan deed. Vervolgens heeft betrokken ambtenaar J. verzoeker uitgelegd dat de politie niet overal tegelijk kan zijn, dat de politie prioriteiten moet stellen en dat bepaalde zaken, zoals verkeerszaken, vaak projectmatig worden aangepakt. Betrokken ambtenaar J. heeft dit enkele malen, herhaald omdat verzoeker allerlei beschuldigingen deed van nalatigheid door de politie. Verzoeker was, aldus J., niet ontvankelijk voor enige uitleg en was ook geen moment voor rede vatbaar. Betrokken ambtenaar J. heeft na ruim een uur de conclusie getrokken dat het gesprek door verzoekers opstelling geen meerwaarde had en heeft toen het gesprek afgerond.

Beoordeling

5. 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. Dit vereiste brengt met zich dat elk van de bij de klacht betrokken partijen de gelegenheid moet krijgen zijn standpunt naar voren te brengen, en dat vervolgens elke partij de mogelijkheid moet worden geboden om te reageren op hetgeen de andere partij over de klacht naar voren heeft gebracht. Er kan van worden afgeweken als de zienswijze van de persoon op wie de gedraging betrekking heeft over de feitelijke toedracht van de gedraging geheel aansluit bij hetgeen de klager hierover naar voren heeft gebracht in de klacht en de mondelinge toelichting.

Het gesprek op 20 mei 2005 heeft plaatsgevonden op initiatief van de politie en met het uitdrukkelijke doel verzoeker de gelegenheid te geven de klacht toe te lichten. Bovendien kan uit het onder V.3. genoemde verslag worden opgemaakt dat de insteek van gesprek niet afwerend jegens verzoeker is geweest, maar veeleer getuigt van een open houding van de politie in de klachtbehandeling.

6. Kort na het gesprek op 20 mei 2005 heeft de interne klachtbehandelaar J. daarvan vrij uitvoerig verslag gedaan. Uit dat verslag valt op te maken dat verzoeker in de gelegenheid is gesteld om zijn klacht toe te lichten. Verder blijkt uit het verslag dat verzoeker ongezouten kritiek op de politie levert. Ook valt uit het verslag op te maken dat de klachtbehandelaar verzoeker de mogelijkheid heeft geboden om te reageren op hetgeen de betrokken politieambtenaren tijdens het onderzoek naar voren hebben gebracht. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is er dan ook geen sprake van een schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

De gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Twente, is
gegrond ten aanzien van:

- het niet maken van een nieuwe afspraak, wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening;

niet gegrond ten aanzien:

- de mededeling ter zake van de afwezigheid van een ambtenaar;

- het gesprek in de voetbalkantine;

- het gesprek met de interne klachtbehandelaar.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel wat betreft de toezegging te praten over de parkeerproblemen.

Onderzoek

Op 9 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te N., met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Twente.

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

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Eén van de betrokken ambtenaren maakte van deze gelegenheid gebruik.

In verband met haar verantwoordelijkheid voor de tenuitvoerlegging van rechterlijke beslissingen werd ook de hoofdofficier van justitie in Almelo over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De hoofdofficier van justitie zag geen redenen daartoe en maakte van de gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker 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. De korpsbeheerder en verzoeker gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 6 september 2005.

Het intern klachtdossier van het regionale politiekorps Twente.

Standpunt van de korpsbeheerder van 15 november 2005.

Verklaring betrokken ambtenaar J. d.d. 9 november 2005.

Brief van verzoeker van 25 november 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond