

Rapport

Heeft de politie zich voldoende betrokken en oplossingsgericht opgesteld in verband met de overlast die een inwoner van de gemeente Enschede geregeld ondervindt van evenementen bij hem in de buurt?

Oordeel

De ombudsman acht de klacht over de regionale politie-eenheid Oost-Nederland gegrond.

Datum: 4 februari 2015

Rapportnummer: 2015/016

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Wat is de klacht?	4
Wat ging er aan de klacht vooraf?	4
Wat heeft de ombudsman onderzocht?	6
Hoe reageert de politie?	7
Hoe reageert de gemeente?	9
Hoe reageert verzoeker?	10
Wat is het oordeel van de ombudsman?	11
Slotbeschouwing	14

SAMENVATTING

Verzoeker woont in de directe omgeving van een universiteitsterrein, een voetbalstadion en een evenementenhal. Hij heeft de afgelopen jaren herhaaldelijk geluidsoverlast gehad van diverse evenementen en daarover meldingen gedaan bij de politie. Ook heeft hij diverse klachten ingediend over de afhandeling van die meldingen. Bij de meest recente klachtbehandeling begin 2013 heeft de klachtenadviescommissie de politie geadviseerd om met verzoeker en de gemeente in gesprek te gaan. Dat gesprek heeft, na tussenkomst van de ombudsman, uiteindelijk in december 2013 plaatsgevonden.

Verzoeker vindt dat de politie zich onvoldoende betrokken en oplossingsgericht heeft opgesteld. Mede op basis van de in zijn ogen moeizame en onbevredigende mondelinge contacten met de politie over de verschillende meldingen heeft hij het idee dat de politie zijn klachten en meldingen onvoldoende serieus neemt en niet de intentie heeft om mee te werken aan een mogelijke oplossing voor de door hem ervaren problemen.

De ombudsman vindt de klacht gegrond. Feit is dat de (overlast)situatie al langer bestaat en naar verwachting ook niet zal veranderen. Feit is ook dat verzoeker de afgelopen jaren diverse meldingen en klachten heeft ingediend. Toch heeft de politie pas naar aanleiding van dit onderzoek naar een structurele aanpak van de meldingen gekeken en die doorgevoerd. Juist gelet op de situatie en de eerdere meldingen en klachten had het in de rede gelegen dat zij dit vanuit oplossingsgerichte houding uit eigen beweging en eerder had overwogen. Ook heeft het veel te lang geduurd voordat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie persoonlijk contact met verzoeker is opgenomen. Daardoor werd bij verzoeker de indruk bevestigd dat de politie niet betrokken was en zijn meldingen niet serieus neemt. Maar vooral valt op dat de politie pas naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie met de gemeente aan tafel is gaan zitten om over de situatie te praten en nadere afspraken te maken. Als er, zoals hier, sprake is van een terugkerende overlastsituatie waarbij meerdere overheidsinstanties betrokken zijn en een rol (kunnen) spelen, is het van belang dat zij hun handelwijze op elkaar afstemmen zodat duidelijk is wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is. Ze moeten er ook voor zorgen dat dit voor de burger duidelijk is, zodat deze weet wat hij van wie kan verwachten (en ook wat hij niet kan verwachten).

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker ervaart al jaren geluidsoverlast van evenementen op het universiteitsterrein, in het voetbalstadion en de evenementenhal waar hij vlakbij woont. Hij heeft bij de politie diverse klachten ingediend in verband met de afhandeling van door hem gedane overlastmeldingen. Hij klaagt erover dat de politie zich, gelet op die meldingen en de situatie ter plekke, onvoldoende betrokken en oplossingsgericht heeft opgesteld.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker woont al jaren aan de rand van de stad, in de buurt van het terrein van de Universiteit Twente. In de loop der jaren ondervindt hij steeds vaker (geluids-)overlast. Aanvankelijk vooral van feesten en evenementen van het terrein van de Universiteit Twente (UT), maar later ook van evenementen die in het voetbalstadion Grolsch Veste en een nabijgelegen evenementenhal plaatsvinden. De evenementen vinden bijna altijd 's avonds/'s nachts en in de weekenden plaats. Hij heeft in verband met de overlast herhaaldelijk contact gezocht met de gemeente Enschede en de regionale politie-eenheid Oost-Nederland en bij beide instanties klachten ingediend.

Eerdere klachten

De politie handelt vanaf 2011 drie klachten van verzoeker af. De klachten gaan over de afhandeling van drie verschillende meldingen van geluidsoverlast. De klachten zijn deels gegrond, deels ongegrond verklaard. Een klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard omdat het Politie Service Centrum, waar de meldingen binnenkomen, de meldingen van geluidsoverlast van vergunde evenementen op UT-terrein niet aan de politiemeldkamer doorgaf. Een andere klacht is ongegrond verklaard en daarbij is onder meer gewezen op feit dat vanwege beperkte capaciteit en prioritering soms geen inzet wordt gepleegd. Een derde klacht is deels gegrond en ongegrond verklaard. Ongegrond omdat de politie stelt dat er wel degelijk iets is gedaan. Gegrond, omdat verzoeker over de afhandeling van een melding niet was teruggebeld, terwijl hem dit wel was toegezegd.

Advies klachtencommissie

Bij de afhandeling van de derde klacht stelt de klachtenadviescommissie in een advies van 19 februari 2013 vast dat de klacht gezien moet worden als signaal in een bredere context. Dit, omdat verzoeker nu al voor de derde keer een klacht heeft ingediend over soortgelijke zaken. De commissie constateert dat er sprake is van een situatie waarbij partijen niet meer zonder wantrouwen met elkaar in contact treden. Zij heeft de indruk dat dit mede veroorzaakt wordt doordat gemeente enerzijds en politie anderzijds kennelijk onderling afwijkend en tegenstrijdig met verzoeker communiceren. Dit ervaart verzoeker als heel frustrerend en ondoelmatig. Daarom adviseert de commissie de partijen (verzoeker, gemeente en politie) met elkaar in overleg te gaan om nadere afspraken te maken voor de toekomst. Zij wijst er daarbij nog op dat een overleg van enkele jaren

geleden heeft geleid tot een voor verzoeker aanvaardbare situatie, hoewel die niet duurzaam bleek. De commissie doelt daarmee klaarblijkelijk op afspraken die in 2011 met de UT zijn gemaakt na overleg tussen UT, gemeente, wijkagent en omwonenden.¹

De politie laat verzoeker bij de afhandeling van de derde klacht op 25 februari 2013 weten dat ze het advies van de klachtencommissie onder de aandacht zal brengen van de verantwoordelijke leidinggevende met het verzoek om daar, waar nodig en mogelijk, uitvoering aan te geven.

Brief van de gemeente

Op 18 maart 2013 schrijft de gemeente de politie een brief. Dat doet ze naar eigen zeggen omdat haar klachten van verzoeker en andere omwonenden hebben bereikt over de wijze waarop de politie omgaat met meldingen over de overlast ter plekke. Zij merkt dat de reactie van de politie tot onbegrip en ergernis heeft geleid. Het gaat naar haar mening om reële klachten en het mag niet zo zijn dat de politie alleen bij zeer hoge uitzondering ter plaatse komt kijken. Zij wijst erop dat constatering door opsporingsambtenaren van groot belang kunnen zijn, bijvoorbeeld bij invorderingen van dwangsommen of bij het opleggen van andere sancties. Ze geeft aan eraan te hechten dat in samenspraak met verzoeker een oplossing wordt gevonden. Ook verwacht zij in de toekomst samen met de politie goede afspraken te kunnen maken over de uitvoering van het evenementenbeleid en over de samenwerking die daarvoor tussen politie en gemeente nodig is. Ze geeft aan dat ze daarvoor op korte termijn contact met de politie zal opnemen.

Verzoeker wendt zich tot de ombudsman

Verzoeker wendt zich medio 2013 tot de ombudsman en wijst er onder meer op dat hij sinds de brief van 25 februari 2013 niets meer van de politie heeft vernomen. De ombudsman doet vervolgens navraag bij de politie. Dan blijkt dat er om diverse redenen nog geen gesprek met verzoeker heeft plaatsgevonden. De ombudsman sluit het dossier nadat de politie heeft aangegeven alsnog met verzoeker in gesprek te zullen gaan.

Verzoeker wendt zich opnieuw tot de ombudsman

In januari 2014 wendt verzoeker zich opnieuw tot de ombudsman. Hij stelt dat hij in december 2013 onaangekondigd bezoek heeft gehad van twee politieambtenaren. Deze hebben aangegeven dat zij met de gemeente contact zullen opnemen om samen met de gemeente en verzoeker tot afspraken te komen. Ook hebben ze aangegeven dat de

¹ In het plan van aanpak dat toen is opgesteld staat onder meer dat UT toestemming heeft om jaarlijks een aantal evenementen te organiseren, dat ze buiten die evenementen geen muziekgeluid mag produceren dat buiten de grenzen van campus is te horen, dat ze omwonenden jaarlijks informeert over geplande evenementen in een kalenderjaar, dat omwonenden 24 uur per dag de beveiliging kunnen bellen met geluidsklachten, dat UT bij vrijwel alle evenementen geluidsmetingen uitvoert om vast te stellen dat de gestelde normen niet worden overschreden.

nieuwe wijkagent bij verzoeker zal langskomen om kennis te maken. Vervolgens is er, aldus verzoeker, niets gebeurd.

STANDPUNT VERZOEKER

Verzoeker vindt dat de politie zich onvoldoende betrokken en oplossingsgericht heeft opgesteld. Hij vindt dat de politie ten onrechte niet is opgetreden naar aanleiding van meldingen die hij in het verleden heeft gedaan. Daarom heeft hij de klachten ingediend. Daarnaast stelt hij, mede op basis van de in zijn ogen moeizame en onbevredigende mondelinge contacten met de politie over de overlast, dat de politie zijn klachten en meldingen onvoldoende serieus neemt en niet de intentie heeft om mee te werken aan een mogelijke oplossing. Het feit dat het gesprek met de politie uitbleef na het advies van de klachtencommissie en na tussenkomst van de ombudsman, bevestigt dit in zijn ogen.

WAT HEEFT DE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

Het onderzoek in deze zaak is niet gericht op de beoordeling van de afhandeling van de afzonderlijke meldingen en klachten die de afgelopen jaren door verzoeker bij de politie zijn ingediend c.q. wat de politie naar aanleiding van die concrete meldingen heeft gedaan of nagelaten. Centraal staat de vraag of de politie zich voldoende betrokken en oplossingsgericht heeft opgesteld. Juist gelet op het feit dat er de afgelopen jaren diverse meldingen over overlast zijn gedaan en klachten zijn ingediend over de wijze waarop de politie daarop reageert. En ook gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval: verzoeker woont op een plek waar naar verwachting ook in de toekomst nog overlast zal zijn van evenementen.

De ombudsman heeft de politiechef van de regionale eenheid Oost-Nederland gevraagd op de klacht te reageren en hem een aantal vragen ter beantwoording voorgelegd. De vragen hadden betrekking op:

- de aanpak van meldingen van verzoeker en mogelijkheid tot meer structurele aanpak (zoals een afspraak op locatie),
- mogelijke afspraken daarover met de gemeente,
- de gang van zaken naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie en de brief van de gemeente van 18 maart 2013.

Gelet op de betrokkenheid van de gemeente bij de kwestie, is haar ook om een reactie gevraagd.

Overigens is ook de korpschef van de nationale politie in de gelegenheid gesteld zijn visie op deze klacht te geven. Dit omdat hij wellicht bekend is met best practices bij andere eenheden in vergelijkbare situaties. Hij heeft echter aangegeven in deze individuele zaak geen aanleiding te zien voor een reactie. Dit soort zaken horen wat hem betreft thuis in de eenheid.

HOE REAGEERT DE POLITIE?

Aanpak van meldingen tot nu toe

Gebleken is dat de politie in het verleden niet in alle gevallen (tijdig) inzet heeft kunnen plegen naar aanleiding van meldingen. Dat heeft verschillende oorzaken:

- Deels heeft dat te maken met de capaciteitsverdeling. De capaciteit van de politie is niet onuitputtelijk. Zij moet daarom binnenkomende meldingen prioriteren en op basis daarvan haar inzet bepalen.
- Deels heeft het ook te maken met de wijze waarop meldingen voorheen werden afgehandeld. Eerdere klachten van verzoeker hebben daarom tot aanpassingen van bepaalde interne werkafspraken geleid om de afhandeling van meldingen te verbeteren.

Zo wordt er niet langer volstaan met registratie van die meldingen door het Politie Service Centrum. Meldingen die na kantoor tijd worden gedaan worden ook doorgegeven aan de politiemeldkamer c.q. de 'senior van dienst', zodat die kan beslissen om wel of geen inzet te plegen. Ook verstuurt de gemeente verleende vergunningen nu, anders dan in het verleden, digitaal naar de politie en registreert de politie deze in het computersysteem. Daardoor kunnen zowel 'senioren van dienst' als de medewerkers van het Politie Service Centrum (PSC) de vergunningen digitaal raadplegen. Omdat bij evenementen vaak meerdere (zwaarwegende) belangen spelen, kan het voor de politie, afhankelijk van de melding en de vorm van overlast, waardevol zijn om de betreffende vergunningsvoorwaarden te kunnen raadplegen. Overigens is het doormailen van de vergunningen geen waterdicht systeem. Het kan namelijk voorkomen dat een bepaalde vergunning niet tijdig in het computersysteem van de politie ingevoerd kan worden. Bijvoorbeeld doordat een voor het weekend verleende vergunning laat op vrijdagmiddag bij de politie binnenkomt. Het blijft hoe dan ook mensenwerk. De gemeente heeft onlangs aan de politie voorgesteld om nogmaals met elkaar om tafel te gaan zitten om dit proces verder te verbeteren.

- Ook kan het zijn dat de politie niet direct inzet heeft gepleegd naar aanleiding van meldingen als gevolg van afspraken die er in 2011 zijn gemaakt over de aanpak van geluidsklachten bij de UT. Volgens die afspraken is de beveiligingsdienst van de UT namelijk als eerste verantwoordelijk bij meldingen over geluidsoverlast. (noot: plan van aanpak, opgesteld na overleg tussen politie, gemeente en UT naar aanleiding van diverse klachten van omwonenden). Dat neemt niet weg, dat de politie vindt dat burgers een beroep moeten kunnen doen op de politie als ze geen gehoor krijgen bij de beveiligingsdienst. Ze heeft dat bij een eerdere klachtbehandeling ook naar verzoeker toe aangegeven.

De politie is het echter niet eens met de gemeente waar die in haar brief van 18 maart 2013 suggereert dat de politie alleen bij hoge uitzondering ter plekke gaat kijken en wijst

daarvoor op meerdere mutaties in de BVH, naar aanleiding van meldingen van verzoeker en andere omwonenden.

Daar waar de politie naar aanleiding van meldingen ter plekke is geweest is, zo stelt zij, voor zover mogelijk (handhavend) opgetreden. Dat de wijze van optreden van de politie niet de voorkeur genoot van verzoeker doet daar niets aan af. Politie moet zich aan de wetten en regels houden en haar handelen moet proportioneel en subsidiair zijn. Verder heeft de politie niet de mogelijkheid vast te stellen of de in de vergunning voorgeschreven geluidsnorm wordt overschreden. Daar zal de gemeente zelf in moeten voorzien om op basis daarvan nadere maatregelen te kunnen treffen.

Structurele aanpak van meldingen

De politie geeft aan dat zij na de start van het onderzoek door de ombudsman in verband met komende evenementen in haar BVH computersysteem (Basisvoorziening handhaving, een incidentregistratiesysteem) een aandachtsvestiging heeft gemaakt op naam en adres van verzoeker. Als bij een melding van hem het BVH-systeem wordt geraadpleegd, staat daarbij aangegeven dat de melding serieus genomen moet worden. Ook staat er dat er altijd een registratie van de melding moet worden aangemaakt in BVH. De politie stuurt een kopie van deze afspraak op locatie mee. Daaruit blijkt dat deze aanvankelijk gold van 25 april tot 28 april 2014, maar dat deze op 29 april 2014 is verlengd omdat er de daarop volgende periode veel evenementen plaatsvinden op het terrein van de UT.

Daarnaast geeft de politie aan dat zij bij het Politie Service Centrum (PSC) van het district Twente nadrukkelijk om aandacht heeft gevraagd voor meldingen van verzoeker. Ook worden daar de meldingen van geluidsoverlast van de evenementen geregistreerd op een lijst. Aan de hand van deze registraties wordt, als melders daar prijs op stellen, de gemeente in kennis gesteld. Verzoeker blijkt zijn klachten over overlast ook vaak zelf al bij de gemeente te melden.

Na het advies van de klachtencommissie

Mede naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie heeft de politie afzonderlijke gesprekken gevoerd met de gemeente en met verzoeker.

Met de gemeente heeft de politie naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie afgesproken dat er bij evenementen van enige omvang door de gemeente meer handhavers in de late uren worden ingezet en dat door de handhavers of de organisatie van evenementen metingen worden verricht op het geluidsniveau. Inmiddels zijn er een aantal keren conform die afspraken bij concerten metingen verricht. Daarbij is geen overschrijding van het toegestane geluidsniveau geconstateerd. Voor de politie is er dan ook geen wettelijke grond op om te treden. Ze brengt de overlastmeldingen ter kennis van de gemeente.

Verder heeft de politie de gemeente verzocht om bij verlening van vergunningen voor toekomstige evenementen aan UT en in Grolsch Veste rekening te houden met klachten

over geluidsoverlast, in het bijzonder ten aanzien van de normering van het geluidsniveau. Politie en gemeente hebben ook namen en telefoonnummers uitgewisseld zodat ze elkaar in geval van nood kunnen bereiken.

Met de gemeente heeft de politie afgesproken dat de politie met verzoeker in gesprek zou gaan. Dat gesprek met verzoeker heeft pas op 16 december 2013 plaatsgevonden. Oorzaak van de vertraging is allereerst gelegen in de vakanties van zowel politiemedewerkers als verzoeker en vervolgens doordat het gesprek vervolgens ten onrechte niet door de politiemedewerkers was opgepakt. Door navraag van de ombudsman kwam de leidinggevende er achter dat het gesprek nog niet had plaatsgevonden. Hij is toen zelf met verzoeker in gesprek gegaan, samen met een van de politiemedewerkers. Deze gang van zaken acht de politie niet zorgvuldig.

Tijdens het gesprek op 16 december 2013 is geïnvesteerd in de verstandhouding tussen verzoeker en de politie. Tijdens het gesprek bleek dat verzoeker inmiddels weer overlast had gehad, maar dat niet had gemeld omdat hij dat zinloos achtte. De leidinggevende heeft hem uitgenodigd om bij overlast toch contact op te nemen met de politie en heeft verzoeker zijn rechtstreekse telefoonnummer en e-mailadres gegeven zodat verzoeker hem kon benaderen mochten er problemen ontstaan met de politie.

In 2014 zijn de wijkagent en een andere politiemedewerker nog een aantal keren bij verzoeker langs geweest, onder meer in verband met een aankomend evenement in mei. Daarbij heeft de medewerker verzoeker zijn rechtstreekse telefoonnummer en e-mailadres gegeven zodat verzoeker hem kon benaderen bij problemen, hetgeen vervolgens ook is gebeurd. De medewerker heeft vervolgens zowel het feestterrein als verzoeker bezocht.

Standpunt ten aanzien van de klacht

Al met al acht de politie de klacht ongegrond. Het is weliswaar inherent aan de omgeving waar verzoeker woont dat hij en andere omwonenden op momenten overlast ondervinden van evenementen bij de UT, de Grolsch Veste, de IJsbaan Twente en een zogenoemde entertainmentboulevard (Go Planet Parc). Zoals gezegd zijn er echter mede naar aanleiding van de behandeling van de klachten van verzoeker verschillende acties door de politie zijn ondernomen om de overlastsituatie voor hem en andere omwonenden te verbeteren. Wel is de politie van mening dat de gesprekken met gemeente en verzoeker voortvarender en adequater opgepakt hadden kunnen worden. In zoverre acht zij de klacht gegrond.

HOE REAGEERT DE GEMEENTE?

De gemeente geeft aan dat er afspraken zijn tussen de politie en de gemeente in het kader van het evenementenbeleid:

- De gemeente vraagt naar aanleiding van een aanvraag voor een evenementenvergunning de politie om advies. Die advies wordt meegenomen bij de beslissing op de vergunningaanvraag. Het advies ziet meestal op aspecten van openbare orde en veiligheid en op verkeersveiligheid.

- De gemeente geeft alle verleende en geweigerde vergunningen per mail door aan de politie. De politie zorg er voor dat deze vergunningen zijn in te zien voor medewerkers van de meldkamer.
- Er zijn afspraken over klachten die over een evenement bij de politie worden ingediend, bijvoorbeeld over het geluid. In de praktijk geeft de politie dit soort klachten de eerstvolgende werkdag door aan de gemeente. De gemeente handelt dit soort klachten af.

De brief van 18 maart 2013 heeft geleid tot een gesprek tussen de politie en de gemeente op 14 mei 2013. In dat gesprek zijn wederzijdse ervaringen en visies gedeeld met betrekking tot de behandeling van vragen en klachten. In het gesprek is het belang van een goede samenwerking ten aanzien van evenementen en klachten aan de orde geweest.

De gemeente werkt aan nieuw evenementenbeleid, maar het opstellen daarvan duurt langer dan was ingeschat. Zij wil na vaststelling daarvan met de politie overleggen op welke wijze de samenwerking tussen hen het beste vorm kan krijgen. Op het moment van reageren kan de gemeente nog niet aangeven wanneer het zal worden vastgesteld en dus ook niet wanneer er overleg met politie daarover zal plaatsvinden.

HOE REAGEERT VERZOEKER?

Verzoeker geeft aan dat hij in het eerste gesprek met de politie (van december 2013) heeft aangegeven en gevraagd of hij vooral gebeld kon worden voor een afspraak, juist om te voorkomen dat de politie voor een dichte deur zou komen te staan. Overigens is hij van september tot december 2013 niet met vakantie geweest, dus dat kan niet – zoals de politie in haar reactie stelt – mede oorzaak zijn van het feit dat het gesprek pas in december heeft plaatsgevonden. Verder heeft hij inderdaad het boekje met informatie over de wijkagent ontvangen, maar zonder bijgaand bericht. Daarna heeft hij goed contact gehad met een agent. Verzoeker wijst erop dat deze agent de eerste is die, zelfs in zijn vrije tijd, na zoveel jaren de moeite heeft genomen ter plekke bij hem thuis te komen luisteren en op Bevrijdingsdag geluidsoverlast heeft geconstateerd. Verzoeker heeft door de recente ontwikkelingen tijdens het onderzoek van de ombudsman het idee dat hij wel degelijk serieus genomen wordt door de politie. Hij spreekt de hoop uit dat dit niet tijdelijk zal zijn. Hij wijst er op dat de aandachtsvestiging alleen betrekking heeft op meldingen van hem, niet op die van andere omwonenden.

Uit de reacties leidt verzoeker af dat de politie en de gemeente er van uit gaan dat de politie en de organisatie van een evenement primair verantwoordelijk zijn voor nakoming en handhaving van de milieuregels. Wat betreft het uitvoeren van metingen wijst hij erop dat als dit gebeurt door de organisatie, kan worden getwijfeld aan de juistheid van die metingen. Het is immers 'de slager die zijn eigen vlees keurt'. Verder is de gemeente wegens een gebrek aan menskracht vaak aanwezig geweest om zelf te constateren of de geluidsnormen worden nageleefd. Ook mochten metingen waaruit bleek dat de normen waren overschreden, volgens de gemeente in bepaalde gevallen niet worden

meegewogen bijvoorbeeld vanwege weersomstandigheden of verkeerde meetpunten of omdat er teveel ander storend geluid aanwezig was. De resultaten van de meting zijn volgens de gemeente dan alleen indicatief. Verzoeker stelt verder dat de afdeling handhaving van de gemeente hem er herhaaldelijk op heeft gewezen dat een in 2011 aan de UT opgelegde dwangsom alleen kan worden verbeurd als de overtreding door een ambtenaar of politie wordt geconstateerd. Om die reden is er volgens verzoeker vele malen geen dwangsom verbeurd verklaard ondanks duidelijk waarneembare geluidsoverlast. De politie is vaak de enige bereikbare instantie waar hij contact mee kan opnemen als de overlast zich voordoet. De politie kan echter niet constateren of de normen zijn overschreven omdat ze niet in het bezit is van meetapparatuur.

Verzoeker concludeert dat de politie eindelijk zover is dat ze het probleem onderkent en actief wil meewerken aan een oplossing, maar dat nu de gemeente dwarsligt. Hij stelt dat er sprake is van onwil bij de gemeente om de overlast beperkt te houden en rekening te houden met belangen van omwonenden en ziet dat bevestigd in twee recente gebeurtenissen.

Bij geluidsoverlast in juli 2014 is de wijkagent naar aanleiding van zijn melding ter plekke wezen luisteren. Volgens verzoeker bleek daarbij dat de overlast niet veroorzaakt werd door een activiteit waarvoor een vergunning was afgegeven. De wijkagent heeft ervoor gezorgd dat muziek werd beëindigd, heeft een proces verbaal opgemaakt en dat naar de gemeente gestuurd. Verzoeker heeft de gemeente vervolgens tevergeefs om handhaving gevraagd, onder verwijzing naar een dwangsom die in 2011 is opgelegd. Verder heeft verzoeker uit de pers vernomen dat de burgemeester het bestuur van de voetbalclub heeft uitgenodigd een verzoek in te dienen voor verschillende activiteiten (bv muziekfestival) en heeft aangegeven dat gemeente niet onwelwillend zo'n verzoek zal behandelen.

De houding van gemeente en politie leiden er naar zijn mening toe, dat hij als burger van kastje naar muur wordt gestuurd en er nog steeds geen oplossing is voor de problematiek, die alleen maar groter wordt door een toenemend aantal evenementen in nabije omgeving. Ondanks grote irritatie die de houding van de gemeente nu bij hem veroorzaakt, streven hij en andere omwonenden er naar tot een oplossing te komen.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst de gedragingen van de politie in deze zaak aan de behoorlijkheidsvereisten van maatwerk en van samenwerking.

Het vereiste van maatwerk houdt in dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. Dit impliceert dat de overheid steeds oog houdt voor de specifieke omstandigheden waar de burger in terecht kan komen en in haar feitelijk handelen zo mogelijk zoekt naar maatregelen en mogelijke oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Het vereiste van samenwerking houdt in dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt. Bij (terugkerende) overlastsituaties waarin meerdere overheidsinstanties een rol (kunnen) spelen of betrokken zijn, impliceert dit dat die instanties hun handelwijze op elkaar afstemmen.

Verzoeker stelt dat de politie zich onvoldoende oplossingsgericht en betrokken heeft opgesteld. De politie weerspreekt dat en wijst op de verbeteringen die zij in haar werkwijze heeft doorgevoerd en op haar beperkte capaciteit. De ombudsman heeft oog voor die verbeteringen en realiseert zich ook dat de politie vanwege een beperkte capaciteit niet naar aanleiding van elke melding ter plekke kan komen. Toch is de ombudsman van oordeel dat de politie zich in het verleden niet voldoende betrokken en oplossingsgericht heeft opgesteld. Daarbij wijst hij op de volgende drie aspecten.

Allereerst is er het feit dat de politie naar aanleiding van het onderzoek van de ombudsman heeft gekeken naar de mogelijkheid om meldingen van verzoeker structureel aan te pakken. Die aanpak heeft ze doorgevoerd door een aandachtsvestiging op naam en adres van verzoeker op te nemen in haar systeem. De ombudsman heeft hier met instemming van kennis genomen. Met die aandachtsvestiging toont de politie oog te hebben voor en rekening te houden met de specifieke situatie van verzoeker (c.q. de plek waar hij woont). Gelet op het feit dat deze situatie al langer bestaat, vooralsnog niet zal veranderen en verzoeker zich al herhaaldelijk met klachten en meldingen tot de politie had gewend, had het echter in de rede gelegen dat de politie deze maatregel vanuit een oplossingsgerichte houding eerder en uit eigen beweging had overwogen.

Verder heeft het te lang geduurd voordat de politie naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie persoonlijk contact met verzoeker heeft opgenomen. Eerdere mondelinge (telefonische) contacten tussen verzoeker en politie waren al niet vlekkeloos verlopen. In de behandeling van de klachten door de politie is dit ook aan de orde geweest (meldingen werden aanvankelijk niet goed doorgegeven, verzoeker is een keer ten onrechte niet teruggebeld). Na het advies van de klachtencommissie is een gesprek aangekondigd, maar vervolgens lange tijd uitgebleven. Juist ook omdat de communicatie eerder niet altijd goed was gegaan, had het in de rede gelegen dat de politie het door de klachtencommissie geadviseerde gesprek voortvarend had opgepakt. Goede en tijdige communicatie kan problemen met de burger voorkomen of oplossen. Door lang te wachten met het gesprek kon de indruk die verzoeker al had, dat de politie zich niet betrokken voelde en de overlastsituatie niet serieus nam, alleen maar bevestigd worden.

Maar bovenal valt op dat er kennelijk een advies van de klachtencommissie voor nodig is geweest opdat de politie met de gemeente om de tafel is gaan zitten om de situatie te bespreken. Gelet op wat er volgens de politie tijdens dat gesprek is besproken en wat zij naar de gemeente toe heeft aangegeven, is de vraag waarom de politie dit niet eerder en uit eigen initiatief aan de orde heeft gesteld. Te meer nu zij weet dat er al lange tijd sprake is van een situatie van terugkerende overlastklachten en er geen aanleiding is aan te nemen dat die situatie vooralsnog zal veranderen, nu deze specifiek samenhangt

met de plek waar verzoeker woont. Overigens was de gemeente daar ook van op de hoogte en heeft zij in die omstandigheid kennelijk evenmin aanleiding gezien om uit eigen beweging een gesprek over het verbeteren van de samenwerking en afstemming aan te gaan.

Als het gaat om overlastsituaties waarin meerdere overheidsinstanties betrokken zijn en een rol (kunnen) spelen, is het van belang dat zij hun handelwijze op elkaar afstemmen zodat duidelijk is wie wat doet en wie waarvoor verantwoordelijk is. Ze moeten er ook voor zorgen dat dit voor de burger duidelijk is, zodat deze weet wat hij van wie kan verwachten (en ook wat hij niet kan verwachten). Voor verzoeker is kennelijk niet duidelijk wat hij van wie kan verwachten, onder meer omdat politie en gemeente hun handelwijze onvoldoende op elkaar hebben afgestemd en niet met één mond spreken in hun contacten naar de omwonenden.

Dat laatste is al door de klachtencommissie benoemd en ook verzoeker zelf geeft het tijdens dit onderzoek nogmaals aan: wat de politie en gemeente hem meedelen komt niet altijd met elkaar overeen. Het gaat dan onder meer om het antwoord op de vraag wie in een concrete overlastsituatie verantwoordelijk is voor de controle en mogelijke handhaving. Knelpunt daarbij is onder meer het feit dat de gemeente over het evenementenbeleid gaat en, als er een evenementenvergunning nodig is, geluidsnormen kan opnemen in die vergunning. Maar evenementen vinden vaak in de avonduren of in het weekend plaats. Omwonenden die geluidsoverlast ervaren, kunnen dan niet naar de gemeente bellen. De politie kunnen ze wel bellen, maar die heeft geen meetapparatuur en kan dus in voorkomende gevallen niet vaststellen of normen worden overschreden. Een ander knelpunt wordt al door verzoeker benoemd: het feit dat ook de organisatie van een evenement zelf metingen doet. Dat kan preventief werken, maar het mag niet in de plaats komen van controle door degene die belast is met handhaving. Dit soort metingen kunnen naar mag worden aangenomen niet worden meegewogen waar het gaat om handhaving van vergunningsvoorschriften. En tot slot is er ook wel geluidsoverlast van activiteiten waarvoor geen vergunning nodig is en dan liggen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden weer anders. Het is de vraag wat omwonenden dan van beide instanties kunnen verwachten. Illustratief in dit verband is het recente voorval waarbij de politie een proces-verbaal naar de gemeente heeft doorgestuurd en dat ook aan verzoeker heeft laten weten, waardoor bij verzoeker (al dan niet terecht) de verwachting is ontstaan dat de gemeente een dwangsom zou innen.

CONCLUSIE

De ombudsman acht de klacht over de handelwijze van de politie gegrond, wegens schending van het vereiste van maatwerk en van het vereiste van samenwerking.

SLOTBESCHOUWING

Deze zaak gaat om een situatie van terugkerende geluidsoverlast waarbij in ieder geval twee overheidsinstanties zijn betrokken: gemeente en politie. Verzoeker is aanvankelijk ontevreden over de politie. Zijn klacht over de politie was ook aanleiding voor dit onderzoek. Tijdens dit onderzoek is de houding van verzoeker echter veranderd. Zijn contacten met de politie zijn nu goed en hij vindt dat de gemeente niet voldoende doet om tot een oplossing te komen. Naar aanleiding daarvan merkt de ombudsman het volgende op.

Er is geen pasklare aanpak voor dit soort overlastkwesties. Evenmin kunnen gemeente en politie voor een oplossing zorgen in die zin dat verzoeker geen overlast meer ervaart. Alleen al omdat de feitelijke situatie immers vooralsnog niet zal veranderen: Grolsch Veste, de UT en de evenementenhal zijn er nu eenmaal en zullen ook in de toekomst nog voor geluidsoverlast kunnen zorgen. Maar gemeente en politie kunnen wel zorgen dat ze de wijze waarop zij met elkaar samenwerken verbeteren. Zij hebben beide een rol en verantwoordelijkheid waar het gaat om door omwonenden ervaren overlast (verzoeker is niet de enige die de afgelopen jaren overlast heeft gemeld). Juist daarom is een goede samenwerking, afstemming van hun handelwijze en hun communicatie (naar elkaar en de omwonenden) van cruciaal belang. Daarvoor is blijvende afstemming en overleg tussen politie en gemeente nodig.

Zowel gemeente als politie hebben tijdens dit onderzoek aangekondigd verder met elkaar in overleg te willen. De politie noemt het aanscherpen van de afspraak ten aanzien van het doorgeven van vergunningen, de gemeente wijst op het nieuwe evenementenbeleid als aanleiding de samenwerking tegen het licht te houden en te verbeteren. De ombudsman vindt dat een goede ontwikkeling. Hij vertrouwt erop dat het overleg uit eigen beweging voortvarend door de instanties wordt opgepakt en leidt tot een verbeterde samenwerking en onderlinge afstemming.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman