

Rapport

Over de "nood en dood" regeling

Een onderzoek naar de wijze waarop de politie Noord-Nederland is omgegaan met meldingen van een burger

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over politie Noord- Nederland gegrond.

Datum: 5 september 2018

Rapport: 2018/066

INHOUDSOPGAVE

Klacht	3
Aanleiding.....	3
Bevindingen.....	4
Beoordeling	8
Conclusie.....	11
Aanbeveling.....	12

KLACHT

Verzoeker deed in de periode 2010 tot en met 2016 diverse meldingen van incidenten, onder meer tussen hem en zijn burens. Op 22 juni 2016 verzocht verzoeker de politie Noord-Nederland op grond van de Wet politiegegevens tot kennisneming van de politiegegevens die over zijn persoon waren verwerkt. Op basis van het overzicht van de registraties, concludeerde verzoeker dat het aantal meldingen in dit overzicht niet overeenkwam met het aantal en soort meldingen dat hij in de periode maart 2010 tot en met juni 2016 had gedaan.

In verband hiermee klaagt verzoeker erover dat de politie Noord-Nederland:

- zijn meldingen niet heeft behandeld en niet duidelijk heeft gemaakt wat er met zijn meldingen is gebeurd;
- bij hem de werkwijze heeft toegepast, dat hij de politie mag bellen in geval van "nood en dood" en dat hij zelf van strafbare feiten aangifte kan doen, terwijl hij over deze werkwijze niet was geïnformeerd en hem niet duidelijk is waar die werkwijze op is gebaseerd.

AANLEIDING

Onbehandelde/ verdwenen meldingen

Op 22 juni 2016 verzocht verzoeker de politie om kennisneming van de politiegegevens die over zijn persoon waren verwerkt. De politie verstreekte verzoeker hierop een overzicht van de registraties. Verzoeker concludeerde dat het aantal meldingen in dit overzicht niet overeenkwam met het aantal en soort meldingen dat hij in de periode maart 2010 tot en met juni 2016 had gedaan. De politie deelde verzoeker mee dat er geen andere meldingen meer van hem te vinden waren.

Klacht bij de politie

Verzoeker diende op 14 juli 2016 een klacht in bij de politie over zijn verdwenen meldingen. Vervolgens werd verzoeker gebeld door de privacyfunctionaris van de politie. Die vertelde dat hij in een ander systeem (een centraal registratiesysteem) de onbehandelde meldingen had gevonden. Verzoeker diende vervolgens op 1 augustus 2016 bij de politie een klacht in over het niet behandelen van zijn meldingen door de politie.

Klachtbehandeling bij de politie: de reactie van de politiechef

De politiechef verklaarde de klacht bij beslissing van 24 januari 2017 ongegrond en volgde het advies van de klachtenadviescommissie (verder: de commissie). Het advies van de commissie vermeldt onder meer dat de politie een weloverwogen en goed te verdedigen keuze heeft gemaakt over de inzet van politiecapaciteit voor de behandeling van de vele meldingen van verzoeker. Hierbij is volgens de commissie een werkwijze gevonden die recht doet aan de situatie van verzoeker en de belangen van de maatschappij op het weloverwogen inzetten van politiecapaciteit. Deze werkwijze is

verwoord en komt erop neer dat verzoeker de politie mag bellen in geval van "nood en dood" en dat hijzelf van strafbare feiten aangifte kan doen. Na beoordeling door de politie wordt waar nodig inzet gedaan op klachten en meldingen van verzoeker. De commissie stelt verder vast dat de afspraken die met verzoeker lijken te zijn gemaakt eraan kunnen bijdragen dat het aantal meldingen zal afnemen en de situatie zal verbeteren. Volgens de commissie is ten slotte niet gebleken dat de politie onvoldoende heeft gereageerd op meldingen van verzoeker, gelet op aantal, frequentie en onderwerp.

Klachtbehandeling bij de politie: de reactie van betrokken politieambtenaar K.

De betrokken wijkagent, politieambtenaar K., verklaarde dat verzoeker bekend staat als een notoire klager. Verzoeker begon met indienen van klachten over de burens, waarop veel bemoeienis van de politie en de gemeente is geweest. Volgens K. droeg met name verzoekers houding er toe bij dat dit niet goed was geëindigd. Aan verzoeker is toen duidelijk gemaakt dat niet verder geïnvesteerd zal worden in de zaak, dat de politie gebeld mag worden in geval van nood en dood en dat hij zelf van strafbare feiten aangifte kan doen. Dit betekent niet dat er nooit inzet is geweest op klachten/meldingen van verzoeker. Waar nodig gebeurt dit volgens politieambtenaar K. In veel gevallen vond hierover geen terugkoppeling aan verzoeker plaats. Dit was zijn bewuste keuze vanwege de slechte ervaringen met verzoeker wanneer contact met hem werd gezocht. Gelet op het klachten/meldingenpatroon van verzoeker is er volgens hem geen sprake meer van een burger die beroep doet op de politie in een situatie waarin dat nodig is, maar van iemand die notoir klaagt. De schaarste van de politiecapaciteit maakt het noodzakelijk om keuzes te maken, aldus politieambtenaar K.

Wat vraagt verzoeker aan de Nationale ombudsman?

Verzoeker is het niet eens met de reactie van de politiechef en het advies van de commissie. Het is voor hem onduidelijk of de wijze waarop de politie is omgegaan met zijn meldingen de gebruikelijke en juiste wijze is. Verder weet hij nog steeds niet op welke wijze de politie actie heeft ondernomen op zijn meldingen. Tenslotte wil hij duidelijkheid over de zogenaamde "nood en dood" regeling.

BEVINDINGEN

Nadere toelichting van verzoeker

De klachtafhandeling bij de politie heeft verzoeker niet veel duidelijkheid opgeleverd. Hij weet niet waarom zijn meldingen niet zijn behandeld, behalve de verklaring van politieambtenaar K. dat hij een notoire klager zou zijn en dat er niet valt te communiceren met hem. Verzoeker vraagt zich af waar deze conclusie op is gebaseerd. Hij heeft politieambtenaar K. slechts gesproken tijdens de bemiddeling met de burens jaren geleden en vervolgens een enkele keer kort e-mail contact met hem gehad. Hij geeft aan dat het laatste persoonlijke contact met politieambtenaar K. op 23 juni 2011 is geweest. De persoonlijke mening van politieambtenaar K. over hem moet volgens hem de wijze waarop zijn meldingen zijn behandeld, negatief hebben beïnvloed. Andere agenten hebben hem ook gezegd dat al zijn meldingen eerst via politieambtenaar K. lopen. Verzoeker hoopt dat, indien uit het onderzoek van de ombudsman blijkt van een

vooringenomen houding van politieambtenaar K., deze zich in de toekomst zal onthouden van bemoeienis met zijn meldingen.

Ten slotte begrijpt verzoeker niet welke afspraken de commissie bedoelt; er zijn nooit afspraken gemaakt met hem en hij weet ook niet waarover die afspraken gaan.

Standpunt van de politiechef

De politiechef verklaarde als volgt aan de ombudsman.

Over de algemene werkwijze van verwerken van meldingen door de politie

Meldingen komen via twee verschillende kanalen bij de politie binnen, bij het Operationeel Centrum (112) en bij het Regionaal Servicecentrum (0900-8844).

(Spoed)meldingen die bij het Operationele Centrum binnenkomen worden uitgegeven aan een surveillance-eenheid. De melding wordt geplaatst in een geautomatiseerd meldingssysteem en krijgt een BVH-nummer. De afhandeling van de melding wordt gemuteerd in het systeem BVH.

Meldingen die bij het Regionaal Servicecentrum binnenkomen kennen twee sporen, aldus de politiechef. Betreft het een melding waarop direct inzet is vereist, bijvoorbeeld een ernstig verkeersongeval of heterdaad zaak, dan wordt de melding/ melder direct doorgezet naar het Operationeel Centrum. De melding wordt dan behandeld zoals eerder beschreven. Alle andere zaken worden door het Regionaal Service Centrum vastgelegd in het systeem I3S. De meldingen worden daarna doorgezet naar het buurtsecretariaat van een basisteam. Deze werkwijze was volgens de politiechef van toepassing tot 1 januari 2017.

Wat betreft de situatie na 1 januari 2017 deelde de politiechef onder meer mee dat als er politie-inzet is geweest na een melding, de afhandeling daarvan gemuteerd wordt in het systeem BVH. Een melder krijgt binnen 24 uur een (telefonische) terugkoppeling op zijn melding.

Over het niet behandelen van verzoekers meldingen

De politiechef acht de klacht over het niet behandelen van verzoekers meldingen niet gegrond. Alle meldingen van verzoeker bij de politie zijn volgens hem geregistreerd in het systeem I3S en/of BVH.

De meeste meldingen van verzoeker staan in verband met de ruzie met de burens. Volgens de politiechef benadrukte verzoeker tijdens de hoorzitting bij de commissie dat hij niet zozeer ontevreden is over de inzet van de politie, maar wel over het resultaat van de inzet. Gebleken is dat naast de politie, ook de gemeente al het mogelijke heeft gedaan in de preventieve sfeer en hulpverlening, ook al is het resultaat voor de betrokkene niet het gewenste. Niet is gebleken dat de politie gelet op haar taak (ernstig) tekort is geschoten waar het gaat om bieden van veiligheid en bescherming.

De politiechef verwees ten slotte naar het advies van de commissie dat als één van de partijen (los van de schuldvraag) niet meer openstaat voor bemiddeling en geen verantwoordelijkheid neemt voor de oplossing van zijn eigen probleem, de politie dan prioriteiten moet stellen.

Over het niet duidelijk maken wat er met verzoekers meldingen is gebeurd

De politiechef constateert dat het mogelijk is dat de politie onvoldoende heeft uitgelegd en/of toegelicht wat er met de meldingen van verzoeker is gebeurd, nu dit voor hem onduidelijk is. Deze klacht acht hij dan ook gegrond.

Hij liet weten dat de politie het werkproces ten aanzien van het terugkoppelen aan melders heeft verbeterd, als onderdeel van het programma Dienstverlening van de Nationale politie.

Over het toepassen van de "nood en dood" werkwijze bij verzoeker, terwijl hij over deze werkwijze niet was geïnformeerd en hem niet duidelijk is waar die werkwijze op is gebaseerd

De politiechef acht deze klacht ongegrond. Uit niets is hem gebleken dat de persoonlijke mening van politieambtenaar K. van invloed is geweest op de wijze waarop meldingen van verzoeker zijn behandeld. Politieambtenaar K. kent volgens hem enkel de afspraak die wordt aangeduid met "nood en dood". De afgelopen jaren zijn er nauwelijks meldingen bij de politie binnen gekomen die te maken hebben met het burengeschil. Er was daarom geen aanleiding de gemaakte afspraken te heroverwegen.

De politiechef liet weten dat "nood en dood" geen officiële werkwijze is binnen de politie. Politieambtenaar K. had tijdens één van zijn gesprekken met verzoeker aangegeven dat hij uiteraard de politie kan bellen als er sprake is van andere zaken dan het burengeschil. Dit geldt ook voor de burens.

Overige informatie***Verklaring van betrokken politieambtenaar K.***

Politieambtenaar K. verklaarde aan de ombudsman dat hij verzoeker kent van het conflict tussen hem en zijn burens dat al sinds 2009 speelt. De gemeente en de politie hebben toen samen van alles gedaan om hierin te bemiddelen. Uiteindelijk was er ingezet op een mediation tussen de partijen maar was verzoeker volgens politieambtenaar K. niet bereid om mee te doen. De politie besloot toen om verdere pogingen tot bemiddeling te staken. Aan verzoeker werd toen meegedeeld dat het de taak van de politie is om strafbare feiten op te sporen. Hiermee werd verzoeker de boodschap gegeven dat hij niet meer met van alles over zijn burens bij de politie hoefde aan te kloppen. De "nood en dood" regeling gaat volgens politieambtenaar K. over de uitleg die aan verzoeker werd gegeven over de rol van de politie bij zijn meldingen over de burens. Toen de mediation niet doorging, stuurde de gemeente een brief aan verzoeker en de burens met daarin informatie over de stappen die in het conflict waren ondernomen en over de rol van de politie hierin. In die brief was meegedeeld dat de politie er is om strafbare feiten op te sporen en dat er aangifte gedaan kan worden indien daarvan sprake is. Ook in persoonlijke gesprekken had politieambtenaar K. verzoeker hiervan op de hoogte gesteld. Van deze gesprekken had hij geen mutatie of verslag opgemaakt. Over deze afspraak was destijds afstemming geweest met de leiding die hiermee akkoord ging. Volgens politieambtenaar K. was niets raars afgesproken omdat gerefereerd was aan de algemene politie taak en hiermee werd aangegeven dat de rol van de politie als bemiddelaar in het burensconflict geëindigd is.

Verzoeker deed volgens politieambtenaar K. ook meldingen van andere aard, waaronder ook vele verwijten aan het adres van de politie. Bij deze meldingen heeft de politie volgens hem steeds bekeken wat hiermee kon worden gedaan uit oogpunt van veiligheid. De vele meldingen van verzoeker deden en doen een groot beroep op de beschikbaarheid van de politie dus de politie moet daarin keuzes maken, aldus politieambtenaar K. Verzoeker doet momenteel nog steeds meldingen, maar minder frequent dan in de periode 2010 en 2011 toen het conflict tussen hem en de burens erg speelde. De huidige meldingen hebben geen betrekking meer op de burens.

Politieambtenaar K. verklaarde verder dat het zijn bewuste keuze was om in veel gevallen van meldingen geen terugkoppeling te geven aan verzoeker. Verschillende wijkagenten en hijzelf hebben ervaren dat contact met verzoeker leidde tot meer meldingen en klachten inclusief verwijten over de politie. Terugkoppeling aan een melder gebeurt naar eigen inzicht, aldus politieambtenaar K.

De "nood en dood" regeling geldt niet voor andere niet-burens gerelateerde meldingen van verzoeker, aldus K. Zo had verzoeker recentelijk een melding gedaan van een verdachte situatie bij zijn woning die hij op camerabeelden had. Ondanks dat er weinig te zien was op de beelden, had politieambtenaar K. toen een wijkagent naar hem toegestuurd om meer informatie te krijgen om zo de situatie te kunnen inschatten. Bij een dergelijke melding van een andere burger had hij dit niet gedaan. Bij verzoeker is hij juist extra alert om te laten zien dat de politie hem serieus neemt. Dat betekent wellicht dat hij juist een stapje extra doet, aldus politieambtenaar K.

Intern geldt volgens K. de afspraak dat alle meldingen van verzoeker via hem lopen zodat hij kan zien wat de meldingen betreffen en deze kan registreren om klachten te voorkomen. Dit betekent dat zijn collega's de meldingen naar hem doorsturen zodat hij ze vast kan leggen. Hij heeft alles gedocumenteerd van verzoeker, van zijn meldingen tot en met de brieven. Dit betekent ongeveer 50 tot 100 registraties over verzoeker. De overlast die verzoeker de politie hiermee heeft bezorgd is meer dan alleen de afhandeling van de meldingen, aldus politieambtenaar K.

Ten slotte verklaarde politieambtenaar K. dat zijn persoonlijke mening over verzoeker niet van invloed is (geweest) op de wijze waarop zijn meldingen zijn en worden behandeld.

Brief van de gemeente van 2 april 2014

De brief van de gemeente van 2 april 2014 gericht aan verzoeker vermeldt de genomen stappen voor een mediation tussen verzoeker en zijn burens, die uiteindelijk niet is doorgegaan. De gemeente deelt verzoeker mee dat bij een burensconflict in de eerste plaats verzoeker en zijn burens verantwoordelijk zijn voor het oplossen van het conflict en niet de gemeente of de politie. De brief vermeldt verder de mogelijkheid van het civiele recht, de rol van de gemeente en de rol van de politie. Ten aanzien van de rol van de politie vermeldt de brief: *"De politie komt er aan te pas als er strafbare feiten zijn gepleegd. Waar u meent dat er sprake is van een misdrijf of van een gebeurtenis die de veiligheid bedreigt, kunt u een afspraak maken voor het doen van een aangifte. Verder is de politie via de bekende nummers 0900-8844 (geen spoed, wel politie) en 112 (alleen bij spoed) bereikbaar."*

Laatste reactie van verzoeker

Op het standpunt van de politiechef en de verklaring van politieambtenaar K. reageerde verzoeker als volgt, voor zover van belang. Gelet op de uitleg van de politiechef hadden zijn meldingen destijds ter afhandeling doorgestuurd moeten worden naar het basisteam. Verder gaat hij ervan uit dat er in de afhandeling van meldingen wezenlijk geen groot verschil kan zitten in de situatie vóór of na 1 januari 2017. Dit zou betekenen dat hij dus binnen 24 uur terugkoppeling had moeten krijgen op meldingen. Wat er gebeurd is met zijn meldingen is hem echter nog steeds niet duidelijk.

Verzoeker vraagt zich af of de "nood en dood procedure zomaar toegepast mag worden, nu het geen officiële werkwijze bij de politie is. Hij vindt het vreemd dat, ondanks de mededeling van de politiechef dat er in de afgelopen jaren nauwelijks nog meldingen over het burengeschil zijn binnen gekomen, er geen aanleiding was om de gemaakte afspraken te heroverwegen. Voor hem betekent deze logica: eens een dief altijd een dief. Verzoeker vindt het vreemd dat er één politieambtenaar van de politie zich bezighoudt met één persoon en dat deze over hem een speciaal alleen door en voor hem te gebruiken archief met documentatie heeft.

BEOORDELING

Verzoeker klaagt erover dat de politie Noord-Nederland zijn meldingen uit de periode 2010 tot en met juni 2016 niet heeft behandeld, niet duidelijk heeft gemaakt wat er met die meldingen is gebeurd en de "nood en dood" regeling bij hem heeft toegepast, terwijl hij hier niet over was geïnformeerd en hem niet duidelijk is waar deze regeling op is gebaseerd. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker vooral klaagt over de volgens hem vooringenomen houding van politieambtenaar K. en de invloed die dit heeft gehad op de wijze waarop zijn meldingen zijn behandeld.

De Nationale ombudsman toetst de klachten dan ook aan het vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt (het vereiste van onpartijdigheid). De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig en onbevooroordeeld te werk gaat. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat hierbij ook de schijn van partijdigheid en vooringenomenheid dient te worden voorkomen.

Over het niet behandelen van zijn meldingen en het niet duidelijk maken wat er met zijn meldingen is gebeurd

In dit onderzoek geeft de Nationale ombudsman geen oordeel over de wijze waarop de politie feitelijk per melding heeft gehandeld. Hoewel de politiechef tot de conclusie komt dat alle meldingen van verzoeker bij de politie zijn geregistreerd in het systeem I3S en/of BVH, is hiermee nog niet duidelijk wat er mee is gebeurd. Vanwege het feit dat de meldingen een periode betreffen (2010-2016) waar geen volledige informatie meer over gegeven kan worden omdat het langer dan vijf jaar geleden betreft, kan achteraf niet per melding worden vastgesteld hoe de politie deze heeft opgepakt en of verzoeker hierover is geïnformeerd.

De Nationale ombudsman kan wel oordelen over de wijze waarop er in het algemeen met verzoekers meldingen is omgegaan. In dit geval beoordeelt hij of er tijdens de periode 2010-2016 sprake is geweest van de schijn van vooringenomenheid bij de politie met betrekking tot de behandeling van verzoekers meldingen.

Volgens de Nationale ombudsman staat voldoende vast dat de mening van politieambtenaar K. over verzoeker van invloed is (geweest) op de behandeling van de meldingen van verzoeker.

Politieambtenaar K. meent dat door verzoekers houding de door de gemeente en politie voorgestelde mediation in het burencollict niet is doorgegaan. Verder meent hij dat verzoeker een notoire klager is, waar geen normaal contact mee mogelijk is vanwege zijn gedrag en houding.

Verder staat vast dat er binnen de politie een werkwijze is ontstaan met betrekking tot de meldingen van verzoeker. Alle meldingen lopen via politieambtenaar K., die vervolgens alles (apart) registreert. De Nationale ombudsman acht het voldoende aannemelijk dat politieambtenaar K. ook de inzet (mede) beoordeelt waar nodig. Welbewust heeft politieambtenaar K. er verder voor gekozen om in veel gevallen geen terugkoppeling aan verzoeker te geven over de meldingen vanwege mogelijk negatief gedrag en reactie van verzoeker. Hieruit kan worden vastgesteld dat verzoeker inderdaad niet (altijd) is geïnformeerd over (de behandeling van) zijn meldingen. De Nationale ombudsman acht dit onjuist. Hij stemt dan ook in met het standpunt van de politiechef dat de klacht over de informatieverstrekking gegrond is.

Alles overziend begrijpt de Nationale ombudsman dat politieambtenaar K. een vooringenomen indruk heeft gemaakt op verzoeker. Verzoeker had al van andere agenten vernomen dat al zijn meldingen via politieambtenaar K. liepen. Deze werkwijze is ook bevestigd door politieambtenaar K. Door verzoeker verder geen terugkoppeling te geven over de behandeling van de meldingen en in de uitleg hierover uitspraken te doen over verzoekers manier van communiceren en zijn houding, heeft politieambtenaar K. de schijn van partijdigheid gewekt.

De gedraging is niet behoorlijk.

Over het toepassen van de werkwijze, dat verzoeker de politie mag bellen in geval van "nood en dood" en dat hij zelf van strafbare feiten aangifte kan doen, terwijl hij over deze werkwijze niet was geïnformeerd en hem niet duidelijk is waar die werkwijze op is gebaseerd

Het is de Nationale ombudsman voldoende aannemelijk geworden dat bij de politie Noord Nederland, met name bij politieambtenaar K. , een bepaalde mening is ontstaan over het gedrag van verzoeker. Als gevolg van de vele meldingen die verzoeker deed in de periode 2010-2011 besloot de politie met de gemeente om op een andere manier om te gaan met verzoekers meldingen. De politie zou voor wat betreft meldingen over de burenen niet meer bemiddelen of actie ondernemen en slechts een rol hebben bij strafbare feiten. Meer concreet betekent dit dat verzoeker voor wat betreft meldingen over de burenen niet

meer bij de politie hoefde aan te kloppen en bij strafbare feiten zelf bij de politie aangifte kan doen. De Nationale ombudsman stelt vast dat dit de bewuste "nood en dood" regeling is. Uit de verklaring van politieambtenaar K. stelt de Nationale ombudsman verder vast dat de politie niet alleen gelet op de hoeveelheid meldingen maar ook vanwege het gedrag van verzoeker reden zag om een aparte werkwijze richting verzoeker dan wel een eenzijdige gedragslijn te hanteren.

In zijn rapport 2017/113 heeft de Nationale ombudsman uitgangspunten beschreven voor het opleggen van een gedragslijn (zie Achtergrond, onder 1.) De Nationale ombudsman hanteert de volgende uitgangspunten:

- Een overheidsinstantie mag eenzijdig een gedragslijn opleggen voor de communicatie met een burger als de omvang van diens correspondentie leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van wat in redelijkheid van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht.
- Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag betrokkene niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden zich schriftelijk te uiten naar een overheidsinstantie.
- Deze lijn moet wel aan klagers schriftelijk worden aangekondigd, zodat zij weten wat zij kunnen verwachten.

Verzoeker is er pas tijdens de interne klachtbehandeling bij de politie achter gekomen dat voor hem de "nood en dood" regeling geldt en dat dit te maken heeft met de vele meldingen die hij heeft gedaan, met het tijdsbeslag dat dit legt op de politie en met zijn houding. De vraag of er daadwerkelijk sprake was van een buitensporig tijdsbeslag door de hoeveelheid en/of inhoud van verzoekers meldingen is geen onderwerp van onderzoek door de Nationale ombudsman en daarover wordt dan ook geen oordeel gegeven. De Nationale ombudsman begrijpt wel dat de politie een gedragslijn wil opstellen in situaties waarin een burger een dermate groot beroep op het politiecapaciteit doet, dat hierin keuzes gemaakt moeten worden, zo ook in dit geval. In deze situatie constateert de Nationale ombudsman dat de uitvoering hiervan echter niet goed is verlopen.

De Nationale ombudsman heeft in het onderzoek geen informatie aangetroffen van de politie waaruit blijkt dat aan verzoeker ondubbelzinnig is verteld dat er sprake is van een onevenredige belasting door zijn gedrag of meldingen en welke gedragslijn daarom wordt opgelegd.

Politieambtenaar K. verwijst naar de brief van de gemeente van 2 april 2014 als verduidelijking van de afspraak met verzoeker. De Nationale ombudsman stelt vast dat in de brief vooral wordt benadrukt dat bij een burencnflict in de eerste plaats verzoeker en zijn burenen verantwoordelijk zijn voor het oplossen van het conflict en niet de gemeente of de politie. Hiermee kan de Nationale ombudsman instemmen. De Nationale ombudsman stelt echter vast dat deze brief geen afspraak met betrekking tot de behandeling van meldingen en/of aangiftes over de burenen dan wel andere onderwerpen vermeldt. Ook wordt in de brief geen eenzijdige gedragslijn opgelegd voor de communicatie met verzoeker of richtlijnen voor de wijze waarop in de toekomst met meldingen van verzoeker over de burenen of over andere onderwerpen zal worden omgegaan.

Politieambtenaar K. verklaart de afspraken ook in gesprekken mondeling aan verzoeker te hebben duidelijk gemaakt, maar hiervan geen verslag of mutatie te hebben opgemaakt. Dit verbaast de Nationale ombudsman ten zeerste, gelet op het feit dat politieambtenaar K. ten aanzien van verzoeker juist een specifieke en duidelijke registratie bijhoudt van alle meldingen en contacten. Een belangrijke afspraak met verzoeker als deze had hij vast en zeker ook vastgelegd, om ook naar te kunnen verwijzen. De Nationale ombudsman acht het dan ook aannemelijk dat deze afspraak ook niet mondeling aan verzoeker is meegedeeld. De Nationale ombudsman acht het niet juist dat verzoeker niet schriftelijk en duidelijk op de hoogte is gebracht van de gedragslijn.

In het onderzoek is verder voldoende vast komen te staan dat de registratie van alle meldingen van verzoeker, ongeacht of deze betrekking hadden op de burens, via een aparte werkwijze en via politieambtenaar K. verloopt. De politie hanteert hiermee een werkwijze/ gedragslijn die ruimer werd toegepast dan in eerste instantie bedoeld. Deze werkwijze is bovendien na verloop van tijd niet heroverwogen, hoewel er sprake was van gewijzigde omstandigheden namelijk dat er niet of nauwelijks nog meldingen over de burens bij de politie binnenkomen. De Nationale ombudsman acht ook dit onjuist.

Alles overziend heeft de politie in strijd gehandeld met het vereiste van onpartijdigheid. De Nationale ombudsman ziet aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

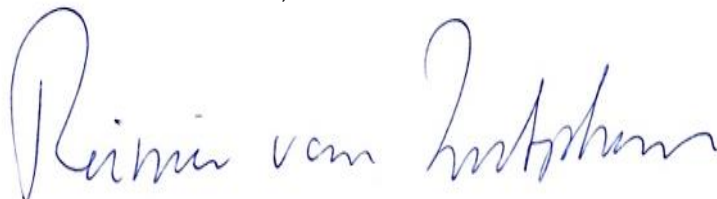
CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van politie Noord Nederland is gegrond wegens strijd met het vereiste van onpartijdigheid.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman doet de politie Noord-Nederland de aanbeveling om binnen zes weken een nieuwe individuele gedragslijn richting verzoeker vast te stellen met inachtneming van de door hem geformuleerde uitgangspunten.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

1.

In zijn rapport 2017/113 heeft de Nationale ombudsman uitgangspunten beschreven voor het opleggen van een gedragslijn. De overheid moet in principe altijd op brieven of klachten van burgers reageren. Er zijn echter gevallen waarin overheden niet (inhoudelijk) hoeven te reageren. Bijvoorbeeld als een burger zelf in gebreke blijft en niet op de goede manier contact zoekt met een instantie. Ook burgers hebben hun eigen verantwoordelijkheid.

In zijn brochure 'Het verhaal achter de klacht' uit 2013 gaat de ombudsman in op de vraag wanneer het aanvaardbaar is dat een overheidsinstantie het contact met een burger beperkt. Bijvoorbeeld als diens correspondentie een onevenredige inspanning vergt van de overheidsinstantie. Het antwoord op de vraag wanneer er precies sprake is van een onevenredige inspanning is niet eenduidig te geven en afhankelijk van het specifieke geval. In het algemeen stelt de ombudsman dat er sprake is van een onevenredige inspanning als de burger zich veelvuldig tot een instantie richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht.

De Nationale ombudsman hanteert dan de volgende uitgangspunten:

- Een overheidsinstantie mag eenzijdig een gedragslijn opleggen voor de communicatie met een burger als de omvang van diens correspondentie leidt tot een tijdsbeslag dat buitensporig afwijkt van wat in redelijkheid van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht.
- Bij het eenzijdig opleggen van een gedragslijn mag betrokkene niet worden beperkt in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden zich schriftelijk te uiten naar een overheidsinstantie.
- Deze lijn moet wel aan klagers schriftelijk worden aangekondigd, zodat zij weten wat zij kunnen verwachten.