



# Rapport

Rapport over een klacht over de beheerder van het regionale politiekorps Groningen uit Groningen.

**Rapportnummer: 2011/255**

**Datum: 18 augustus 2011**

## **Klacht**

Verzoekster klaagt erover dat medewerkers van het regionale politiekorps Groningen haar onheus hebben bejegend.

Verzoekster belde tussen 18 en 23 december 2009 de parkeerpolitie van Groningen omdat de inrit van haar garage ("voor de zoveelste keer") geblokkeerd was.

Verzoekster klaagt erover dat de betrokken politiemedewerkers:

pas na herhaald verzoek ter plaatse kwamen;

op 23 december 2009 pas na herhaald aandringen een sleepwagen hebben gebeld;

ten onrechte hebben verklaard haar slechts eenmaal telefonisch te hebben gesproken.

## **Bevindingen en beoordeling**

Algemeen

Waar gaat het om?

### **1. 18 december 2009 - 23 december 2009**

Verzoekster nam in de periode 18 december - 23 december 2009 contact op met de politie omdat een auto de inrit van haar garage blokkeerde.

18 december 2009

Verzoekster belde de parkeerdienst van de politie Groningen met de melding dat een auto de inrit van haar garage blokkeerde.

Op het moment dat een van de betrokken politiemedewerkers ter plaatse kwam was de bestuurder van de auto die de garage blokkeerde vertrokken. Tussen verzoekster en de politiemedewerker ontstond een woordenwisseling waarbij uit de verklaringen van verzoekster en van de betrokken medewerker blijkt dat verzoekster aangaf dat als de foutparkeerder wél zou zijn aangetroffen deze niet zou zijn geverbaliseerd, laat staan zijn weggesleept. De politiemedewerker had vervolgens gevraagd of verzoekster nog wel vertrouwen in de politie stelde.

Verzoekster reageerde daarop door te zeggen dat zij "heel weinig" vertrouwen in de politie had.

Volgens verzoekster reageerde de betrokken politiemedewerker als volgt:

"...de volgende keer komen we helemaal niet of anders veel later..."

22 december 2009

Op 22 december 2009 werd de inrit van de garage van verzoekster opnieuw geblokkeerd. Zij belde de politie. Na 35 minuten was nog niemand ter plaatse. Verzoekster is daarop naar het politiebureau gelopen om te informeren naar de status van haar melding. De politiemedewerkers die vervolgens ter plaatse kwamen belden een wegsleepdienst. Volgens de meldkamer zou vanwege de winterse omstandigheden een sleepauto pas na een half uur tot drie kwartier ter plaatse kunnen zijn. De politiemedewerkers hebben dit aan verzoekster meegedeeld. Desgevraagd vertelden zij haar vervolgens dat zij niet het voornemen hadden een bekeuring uit te schrijven voor fout parkeren vanwege de hoge kosten die in rekening gebracht worden voor het wegslepen van het voertuig. Verzoekster was het niet eens met deze mededeling. Om de oplossing te bespoedigen hebben de betrokken politiemedewerkers de meldkamer gevraagd het adres door te geven van de foutparkeerder. De bestuurder bleek dicht in de buurt te wonen. De betrokken politiemedewerkers hebben vervolgens de bestuurder gevraagd zijn auto te verplaatsen en de sleepdienst afgebeld.

23 december 2009

Op 23 december 2009 meldde verzoekster wederom het blokkeren van haar garage inrit.

Verzoekster verklaarde dezelfde persoon te hebben gesproken als op 18 december 2009. Na 20 minuten was er nog niemand ter plaatse. Verzoekster besloot opnieuw te bellen. De betrokken medewerker reageerde volgens verzoekster geagiteerd door te stellen dat zij voor de tweede keer belde en dat hij niet voortdurend lastig gevallen wenst te worden, of woorden van gelijke strekking.

In zijn verklaring stelt de betrokken politieambtenaar slechts één keer met verzoekster telefonisch te hebben gesproken en wel op 23 december 2009. Op dat moment kon de betrokken politiemedewerker niet doorverbinden met de parkeerpolitie omdat er niemand aanwezig was. Bij een tweede poging wist hij wel een collega van de parkeerpolitie te bereiken. Na de melding is een medewerker van de parkeerpolitie ter plaatse gegaan. De verantwoordelijke bestuurder meldde zich binnen tien minuten. De bestuurder is vervolgens bekeurd en zijn gegevens zijn opgenomen om later een rekening voor de voorrijkosten te sturen.

### **Visie politiekorps Groningen**

De Noordelijke Adviesraad politie (verder de Raad) stelde in het op 8 augustus 2010 opgestelde advies aan de korpsbeheerder dat uit het onderzoek niet was gebleken dat de

betrokken medewerkers zich niet correct jegens verzoekster hadden gedragen. De Raad is verder van mening dat de opvatting dat verzoekster na haar meldingen te lang heeft moeten wachten niet juist kan zijn omdat uit de verklaringen van de diverse betrokken politieambtenaren blijkt dat men na een melding binnen tien minuten ter plaatse was.

Over de drie incidenten waarover verzoekster klaagt stelt de Raad het volgende:

"...De Raad heeft de indruk dat de perceptie van klaagster mede gebaseerd is op een vooringenomen standpunt (in de kwestie van de parkeeroverlast) van klaagster tegenover de politie. De Raad kan zich echter goed voorstellen dat klaagster het niet uit of in haar garage kunnen komen als buitengewoon vervelend ervaart. De adviesraad heeft geconstateerd dat de politie altijd bereid is om assistentie te verlenen, ten einde mee te helpen om het probleem op te lossen. Echter de politie heeft binnen de altijd krappe bezetting, veel taken te verrichten, waarbij, indien nodig, wordt gewerkt op basis van prioriteitsstelling. In de sneeuwperiode waarin zich de incidenten afspeelden, was het extra druk vanwege de diverse verkeerssituaties en -ongevallen. Van klaagster mag verwacht worden daarvoor begrip te hebben. Tegen die achtergrond is de Raad van oordeel, mede op basis van het verrichte onderzoek naar aanleiding van de drie situaties waarover is geklaagd, dat de politie voldoende dienstverlenend is opgetreden richting klaagster. Zij adviseert dit deel van de klacht ongegrond te verklaren..."

Over het niet bekeuren van de bestuurder(s) die de inrit van de garage van verzoekster blokkeerden stelt de Raad:

"...De raad heeft geconstateerd dat de beklagde politiemedewerkers (...) gebruik hebben gemaakt van de beslissingsvrijheid van de individuele politieambtenaar, de zogenaamde discretionaire bevoegdheid, om na het constateren van een strafbaar feit te beslissen om wel of geen proces-verbaal op te maken. De raad is derhalve van oordeel dat de beklagde politiemedewerkers in hun recht stonden om de verkeerovertreiding die door de bestuurder van de andere auto was gepleegd niet te gaan bekeuren. De politiemedewerkers mogen wel bekeuren, maar zijn daartoe niet verplicht. De beslissing om te bekeuren hangt af van de situatie en de beoordeling van de betrokken politiemedewerkers, die er in dit geval voor hebben gekozen om het probleem zonder bekeuring op te lossen. Zij adviseert dit deel van de klacht ongegrond te verklaren..."

Over de klacht over het al dan niet twee keer te woord staan van verzoekster door een politiemedewerker onthield de raad zich van een oordeel omdat de meningen van verzoekster en de betrokken medewerkers tegenover elkaar bleven staan.

Op 22 september 2010 liet de beheerder van het regionale politiekorps Groningen aan verzoekster weten het advies van de raad over te nemen en de klacht deels ongegrond te verklaren en deels geen uitspraak te doen.

## Visie verzoekster

Op 29 september 2010 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij stelde zich niet te kunnen verenigen met het oordeel van de korpsbeheerder over haar klacht. Verzoekster is van mening dat het onderzoek naar haar klacht niet naar behoren is verricht.

Over de wijze waarop de politie reageerde op haar klacht stelde zij in haar brief aan de Nationale ombudsman:

"...uit het verslag van de Commissie komt dus dat ik het er niet mee eens ben dat er geen bekeuringen zijn uitgeschreven: daar ben ik het niet mee eens, want een jaar eerder heb ik al een brief van de korpsleiding gehad met de opmerking dat de politie zelf uitmaakt of ze bonnen uitschrijft of niet. Dus dat weet ik wel maar het feit dat het ze totaal niet interesseert dat ik problemen op mijn werk kan krijgen omdat ik veel te laat ben, dat is wat mij vreselijk stoort en het verdraaien van feiten en gegevens en tijden die totaal niet kloppen..."

Na ontvangst van de klacht is verzoekster het voorstel gedaan om deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek tussen haar en de politie onder leiding van een medewerker van de Nationale ombudsman. De bemiddeling zou zich richten op het normaliseren van het contact tussen verzoekster en de politie. Verzoekster is niet ingegaan op deze uitnodiging.

## Beoordeling

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen. Bestuursorganen en ambtenaren horen als daar om gevraagd wordt en als dat nodig is naar vermogen hulp te bieden.

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Hoe luidt het oordeel?

Reactie op meldingen

Evenals de Raad kan de Nationale ombudsman zich voorstellen dat het versperren van de toegang tot haar garage bijzonder vervelend voor verzoekster is.

De vraag die hier voor ligt is of de betrokken politieambtenaren, beoordeeld naar de behoorlijksheidsnormen behoorlijk hebben gereageerd op de meldingen van verzoekster. De Nationale ombudsman is hierover van oordeel dat de betrokken agenten niet gehouden zijn om, te allen tijde bij iedere melding van een fout geparkeerde auto verbaliserend

optreden. Zij mogen daarbij de concrete omstandigheden van het geval mee laten wegen. Volgens de bronnen van het KNMI en Weeronline lag er rond 20 december 2009 in het Noorden van het land een pak sneeuw van 40 centimeter. Gegeven deze uitzonderlijke weersomstandigheden acht de Nationale ombudsman het niet ondenkbeeldig dat op de momenten dat verzoekster melding deed van een fout geparkeerde auto voor haar garagedeur de politie het extra druk had met andere incidenten. Gelet op de prioriteiten die de politie nu eenmaal moet stellen valt het te billijken dat de betrokken politieambtenaren niet direct konden reageren op de melding van verzoekster. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat de betrokken ambtenaren willens en wetens niet reageerden op de meldingen van verzoekster. Uit de verklaringen komt overigens wel naar voren dat een redelijke toelichting over het niet direct reageren op de melding van verzoekster uitbleef. Daardoor kan escalatie zijn ontstaan. De communicatie over de gegeven omstandigheden had sterker gekund. Een en ander is voor de Nationale ombudsman geen reden om de wijze waarop de politie gereageerd heeft als niet behoorlijk aan te merken. De Nationale ombudsman acht de wijze waarop op de meldingen van verzoekster is gereageerd niet in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

#### Bellen sleepauto/verbaliseren

Verzoekster stelt dat de politie niet geïnteresseerd was in de gevolgen die een geblokkeerde garage voor haar betekende. Dat het blokkeren van haar garage door een geparkeerde auto bij verzoekster irritatie opwekte, acht de Nationale ombudsman begrijpelijk. Zij was voor een oplossing afhankelijk van de politie. Op het moment dat de politie niet direct gevolg gaf aan haar melding ontstond escalatie. Het is aan de politie om dit soort situaties te onderkennen en verdere escalatie te voorkomen.

De politie heeft de voor verzoekster hinderlijke situatie getracht op te lossen op de minst bezwaarlijke en meest de-escalerende wijze. Op 18 december 2009 was de auto op het moment dat de betrokken politieambtenaren ter plaatse kwamen reeds vertrokken. Op 22 december 2009 hebben de politieambtenaren via de meldkamer het adres van de eigenaar die de garage van verzoekster blokkeerde achterhaald en hem verzocht de auto te verplaatsen. De inmiddels bestelde sleepwagen werd afgezegd. Op 23 december 2009 hebben de betrokken politieambtenaren, ondanks het feit dat de eigenaar van de auto zich na tien minuten meldde, hem geverbaliseerd en hem de rekening van de voorrijkosten laten betalen.

Uit de verschillende aanpak komt naar voren dat de betrokken politieambtenaren in hun handelen subsidiariteit, en proportionaliteit voor ogen hadden. De Nationale ombudsman acht de handelwijze van de betrokken politieambtenaren dan ook in overeenstemming met het vereiste van redelijkheid.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

### **Frequentie telefonisch contact/verdraaien feiten**

De Nationale ombudsman heeft niet kunnen vaststellen of en zo ja in welke situatie er sprake is geweest van verdraaiing van feiten. Evenmin kan de Nationale ombudsman vaststellen of de door verzoekster aangehaalde gewraakte opmerkingen door de betrokken politieambtenaren zijn gebezigd. De lezingen hierover komen niet overeen. De Nationale ombudsman onthoudt zich voor wat betreft dit klachtonderdeel van een oordeel. In ieder geval stelt de Nationale ombudsman vast dat het contact tussen verzoekster en de politie moeizaam verliep. Er waren voortdurend misverstanden over de intentie van de politie en de verwachtingen van verzoekster.

De Nationale ombudsman hoopte met het aanbod van een bemiddelingsgesprek de verstandhouding tussen verzoekster en de politie te normaliseren. De controverse tussen verzoekster en de politie blijft nu onnodig in stand.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen uit Groningen, is niet gegrond met uitzondering van het klachtonderdeel over de mededelingen van de politie over de frequentie van het telefonisch contact en het verdraaien van feiten. Ten aanzien van dit klachtonderdeel onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

### **ONDERZOEK**

Op 30 september 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen uit Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Groningen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoekster maakte van die gelegenheid gebruik.

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

De korpsbeheerder deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster berichtte dat het verslag haar aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

2

2010.10783

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman