

Rapport

Rapport naar aanleiding van een klacht over de politie Den Haag.

Datum: 1 april 2014

Rapportnummer: 2014/031

Feiten

Verzoekers gestolen auto is door de politie aangetroffen en overgebracht naar de Zichtenburglaan te Den Haag. Bij brief van 13 maart 2013 heeft de politie aan verzoeker meegedeeld dat zijn auto was vrijgegeven en dat hij de auto af kon halen. In de brief stond aangegeven welke kosten aan verzoeker in rekening zouden worden gebracht. Daarbij was aangevinkt dat verzoeker de stallingskosten à €17,50 per dag moet betalen. De sleepkosten waren op dit schrijven niet aangevinkt.

Bij het afhalen van de auto bleek dat verzoeker naast de stallingskosten ook sleepkosten moest betalen. Verzoeker was het hiermee niet eens en heeft hierover tevergeefs correspondentie met de politie gevoerd. Inmiddels had verzoeker een brief van de deurwaarder ontvangen.

Verzoeker wendde zich tot de Nationale ombudsman, waarop de Nationale ombudsman de politiechef heeft gevraagd of er aanleiding bestaat om de sleepkosten kwijt te schelden. Verzoeker is immers pas later geconfronteerd met het feit dat hij naast de stallingskosten ook sleepkosten diende te betalen.

Namens de politiechef is gesteld dat de sleepkosten worden geïnd door een andere instantie dan bureau Zichtenburg, namelijk de Wegsleepdienst, vallende onder Bureau Vervoer. Dergelijke auto's worden voor de eigenaar veilig gesteld en de kosten zijn voor rekening van de eigenaar. De eigenaar kan ze weer verhalen bij de verzekering, aldus de politiechef.

Naar aanleiding van de reactie van de politiechef stelde de Nationale ombudsman een onderzoek naar de klacht in.

Klacht

Nadat verzoeker zijn gestolen auto bij de politie te Den Haag had opgehaald en de stallingskosten had voldaan, werd hij enige tijd later geconfronteerd met een nota van € 165,- die betrekking had op de sleepkosten. Verzoeker klaagt erover dat hij dit bedrag diende te betalen, terwijl hij er - gelet op de brief van 13 maart 2013 van de politie - op mocht vertrouwen dat hij alleen de stallingskosten diende te voldoen.

Visie verzoeker

Verzoeker heeft aangegeven dat het niet juist is dat hij niet op de hoogte is gesteld van het feit dat hij sleepkosten moet betalen. Verzoeker heeft gesteld dat hij documenten in bezit

heeft waaruit blijkt dat er geen kosten worden berekend, behalve stallingskosten, maar dat hij via een andere afdeling de rekening voorgeschoteld heeft gekregen.

Na het ophalen van de auto heeft verzoeker deze meteen naar de sloop gebracht omdat de auto vol water stond. Het was dus voor verzoeker niet mogelijk om de kosten bij de verzekeringsmaatschappij te declareren.

Visie politiechef

De politiechef heeft de Nationale ombudsman laten weten dat uit onderzoek is gebleken dat twee afdelingen binnen de eenheid bij deze kwestie zijn betrokken. Bureau Verkeer was verantwoordelijk voor toezending van de brief waarin de kosten voor het wegslepen van de auto niet waren aangevinkt. Deze kosten werden door het Team Transport wel in rekening gebracht, dat de sleepkosten berekende in het kader van zaakwaarneming.

De chef van het bureau Verkeer, de heer Z., had aangegeven dat de verantwoordelijke afdeling middels het aankruisen in een brief aan betrokkenen aangeeft welke kosten deze afdeling in rekening brengt. In dit geval werden de sleepkosten niet in rekening gebracht en werden deze kosten dan ook niet aangekruist. Z. had voorts aangegeven van mening te zijn dat wanneer de politie in een brief aangeeft geen sleepkosten in rekening te brengen, deze dan ook niet (meer) in rekening gebracht dienen te worden. De betreffende brief is daarom op dat punt aangepast en de herziene versie is per direct in gebruik genomen, aldus de politiechef.

De politiechef heeft alles overziende besloten de vordering van de kosten van het wegslepen van de auto niet (meer) bij verzoeker in rekening te brengen.

Oordeel Nationale ombudsman

1. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit vereiste betekent dat verschillende afdelingen of onderdelen binnen een overheidsinstantie hun werkzaamheden op elkaar af moeten stemmen en de burger er vanuit moet kunnen gaan dat de informatie die door overheidsinstanties wordt verstrekt, volledig is.

2. Vast is komen te staan dat het Bureau Verkeer van de politie verzoeker aanvankelijk heeft laten weten dat hij bij het ophalen van zijn auto alleen de stallingskosten moest

voldoen, terwijl hem bij het ophalen van de auto werd verteld dat hij ook sleepkosten moest betalen.

De Nationale ombudsman is het met de politiechef eens dat wanneer de politie aanvankelijk aangeeft dat er geen sleepkosten verschuldigd zijn, de burger er op moet kunnen vertrouwen dat deze kosten later niet alsnog in rekening worden gebracht. Dat verzoeker bij het ophalen van de auto geconfronteerd werd met het feit dat hij ook de sleepkosten moest voldoen, acht de Nationale ombudsman in strijd met het vereiste van een goede organisatie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

3. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de politiechef heeft besloten de kosten voor het wegslepen van de auto alsnog kwijt te schelden en de betreffende brief, waarin wordt aangegeven dat een burger zijn auto kan komen ophalen en waarin vermeld staat welke kosten moeten worden voldaan, heeft aangepast.

Conclusie

De klacht over de regionale eenheid Den Haag is gegrond, wegens schending van het vereiste van een goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman