



# Rapport

**Datum: 28 juli 2000**

**Rapportnummer: 2000/258**

## **Klacht**

Op 24 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Vlissingen, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Zeeland.

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

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Zeeland, die tevens zijn vroegere buurman is, heeft geweigerd zijn telefonische melding van 13 juli 1999 op te laten nemen door een andere politieambtenaar.

## **Onderzoek**

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

De betrokken ambtenaar werd telefonisch gehoord.

Tijdens het onderzoek kregen betrokkenen 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 reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

De korpsbeheerder berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De betrokken ambtenaar deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Op 13 juli 1999 nam verzoeker telefonisch contact op met het politiebureau te Vlissingen. Naar aanleiding van dit contact diende verzoeker op 14 juli 1999 de volgende

klacht in bij de burgemeester van Vlissingen:

"...Dinsdag 13 juli jl. werd ik rond half twaalf met mijn hond in de Hofwijk lastig gevallen door een andere hond. Dit gebeurde op een zodanige wijze dat ik contact wilde opnemen met de politie.

Thuisgekomen belde ik het telefoonnummer (...) dat werd beantwoord door de heer H. Ik noemde mijn naam en vroeg of het de heer H. betrof. Dit werd bevestigd. Hierop vroeg ik naar een collega omdat ik met hem geen contact wenste te hebben gezien de onprettige ervaringen met de heer H. als vroegere buurman. Het antwoord was dat deze allen bezig waren. Hierop stelde ik voor dat ik zou wachten tot een collega beschikbaar zou zijn. Dit werd mij geweigerd. Op mijn mededeling dat ik dit gebeuren een klacht waard vind werd mij succes gewenst met het motiveren van de klacht en werd door de heer H. zonder mijn oorspronkelijke klacht ontvangen te hebben, de verbinding verbroken.

Na overleg met mevrouw B. van de gemeentesecretarie is de oorspronkelijke klacht over de hond in ontvangst genomen door de heer P. van de politie. Ik ben van mening dat ten onrechte geweigerd is mij te verbinden met een collega van de heer H. en dat ten onrechte mijn oorspronkelijke klacht niet direct is geaccepteerd. Naar mijn mening zijn problemen in de persoonlijke sfeer voldoende reden om niet met elkaar in een beroepsmatige sfeer te moeten verkeren. Mijn verzoek hiertoe is duidelijk kenbaar gemaakt.

Ik verzoek U deze klacht over de heer H. behandeling te willen nemen en mij eventueel nader te informeren omtrent relevante procedure's of voorschriften..."

2. In het mutatierapport van 13 juli 1999, opgemaakt op 13 juli 1999 door politieambtenaar H., staat het volgende vermeld:

"...Gaat de telefoon waarna ik de hoorn opneem en daarbij mijn naam zeg. De andere persoon aan de lijn maakt zich bekend als R. en herkent kennelijk mijn stem. R. is een oude buurman van dat ik destijds op de (...) woonde. Kennelijk herkende R. mijn stem en eiste met een collega te kunnen spreken. Gevraagd waarom hij perse een ander wou spreken waarop hij geen antwoord gaf. Wel vertelde hij mij dat indien ik geen collega gaf hij een klacht tegen mij zou indienen. Hem gezegd dat dan maar te doen."

3. De klachtenbemiddelaar van het district Walcheren, K., rapporteerde op 15 september 1999 onder meer het volgende over deze zaak aan de chef van het district Walcheren:

"Naar aanleiding van het schrijven d.d. 14.07.1999, gericht aan de Burgemeester van Vlissingen, van de heer R. (...) te Vlissingen, rapporteer ik u het volgende.

De heer R. schrijft dat op dinsdag 13 juli j.l. rond half twaalf in de Hofwijk zijn hond werd lastig gevallen door een andere hond. Hij wilde daarover contact opnemen met de politie en belde het telefoonnummer (...). Dit werd beantwoord door de heer H. Toen de heer R.

zijn naam noemde, vroeg hij of dit de heer H. betrof. Dit werd door H. bevestigd. Hierop vroeg de heer R. een collega van hem omdat hij met H. geen contact meer wenste te hebben, gezien de onprettige ervaringen met hem als vroegere buurman. H. antwoordde hem dat deze allen bezig waren. Hierop stelde de heer R. voor om dan te wachten tot er een collega beschikbaar zou zijn. Dit werd door H. geweigerd en werd hem succes gewenst toen hij H. mededeelde dat dit gebeuren een klacht waard was. Hierna werd door H. de verbinding verbroken. Voor een volledig relaas van bevindingen verwijs ik naar de inhoud van bijgevoegd schrijven van de heer R.

(...)

Uit informatie bij de afdeling planning bleek mij dat de brigadier H. op dinsdagmorgen 13 juli jl. in de ochtenddienst als locatiecoördinator werkzaam was in het bureau van politie te Vlissingen.

Dit betekent dat hij ook belast is met het beantwoorden van binnenkomende telefoongesprekken.

Uit de strekking van de mutatie zoals dat door H. is opgemaakt, blijkt dat hij de heer R. netjes en correct te woord heeft gestaan (zie hiervoor, onder A.2.; N.o.).

Het is niet aan de heer R. om uit te maken wie in het politiebureau te Vlissingen voor hem de telefoon aanneemt. Gezien de naar mijn mening onbeduidendheid van de zaak, heb ik gemeend de klacht van de heer R. af te doen met de brief zoals die hierbij is gevoegd.

Ik adviseer u hierbij de zaak als afgedaan te beschouwen.”

4. Bij brief van 16 september 1999 deelde de chef van het district Walcheren verzoeker het volgende mee:

"...Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 1.4.07.1999 gericht aan de Burgemeester van Vlissingen, deel ik U mee dat ik deze in goede orde heb ontvangen.

Door de klachtenbemiddelaar van het district Walcheren is uw klacht onderzocht en aan mij gerapporteerd.

Op 13 juli jl. was de brigadier H. in het bureau van politie te Vlissingen o.a. belast met de dagelijkse onder zijn verantwoordelijkheid vallende werkzaamheden in de meldkamer.

Hierbij hoorde ook het beantwoorden van binnenkomende telefoongesprekken. Ik acht de brigadier H. professioneel genoeg om vanuit die verantwoordelijkheid zaken vanuit het verleden, zoals die volgens u tussen u en hem hebben gespeeld, en huidige zaken die aan de orde zijn, te kunnen scheiden. Ik ben er van overtuigd dat de brigadier H. uw klacht over een loslopende hond op correcte wijze had verwerkt, indien u hem daartoe de kans had

gegeven. U deed dat niet en dreigde met een klacht.

Ik hoop u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd en beschouw hiermee uw schrijven als afgedaan."

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder klacht.

#### C. Standpunt KORPSBEHEERDER

De korpsbeheerder deelde in reactie op de klacht, bij brief van 1 februari 2000, onder meer het volgende mee:

"Verzoeker, de heer R. te Vlissingen klaagt erover dat een ambtenaar van het regionale politiekorps Zeeland, de brigadier H., die tevens zijn vroegere buurman is, heeft geweigerd zijn telefonische melding van 13 juli 1999 op te laten nemen door een andere politie-ambtenaar.

De heer H. was op genoemde datum, rond het middaguur, belast met werkzaamheden op het bureau van politie te Vlissingen. Hiertoe behoorde ook het telefonisch behandelen en afwerken van meldingen. Volgens de rapportage van de klachtenbemiddelaar van het district Walcheren n.a.v. de klacht van de heer R. vroeg deze laatste, nadat hem duidelijk was geworden dat hij te woord werd gestaan door zijn vroegere buurman, onmiddellijk om te mogen worden doorverbonden met een andere politie-ambtenaar. Dit werd door de brigadier H. geweigerd, nadat deze had gevraagd naar de reden hiervoor en deze vraag niet werd beantwoord. Wel deelde de heer R. mede dat hij dit een klacht waard vond (...). Hierop werd door de heer R. telefonisch informatie ingewonnen bij de gemeente Vlissingen, op basis waarvan hij zijn klacht vervolgens kenbaar maakte bij de inspecteur P., hoofd basiseenheid Vlissingen, die telefonisch contact had opgenomen met klager. De heer P. deelde klager mede dat hij diens opvatting niet deelde en is vervolgens ingegaan op de reden van de heer R.'s verzoek om politie-assistentie. (...)

De heer R. richtte vervolgens een schriftelijke klacht aan de burgemeester van Vlissingen, welke laatste deze klacht doorzond aan de korpsbeheerder Politie Zeeland.

Voor wat betreft de *procedure* ben ik van mening dat niet volledig is gehandeld volgens de bestaande klachtenregeling Politie Zeeland, laatstelijk gewijzigd 8 juli 1998. Overigens is de heer R. direct na het beklagde incident door de directe chef van beklagde benaderd met de uitnodiging zijn klacht mondeling toe te lichten. De vervolgens door verzoeker ingediende klacht bij de burgemeester van Vlissingen is door de districtschef Walcheren direct per brief afgedaan.

Naar de *inhoud* kan ik mij vinden in het standpunt van de districtschef, verwoord in zijn brief aan klager d.d. 16 september 1999.

Ik ben van mening dat het, waar het gaat om de behandeling van gevoelige misdrijven of andere incidenten, mogelijk moet zijn voor een hulpvragende zijn/haar wens m.b.t. een behandelend politie-medewerker kenbaar te maken. Ik denk hierbij bv. aan het opnemen van een aangifte van een zedendelict door een vrouwelijke politiemedewerker als een vrouwelijk slachtoffer daarom vraagt.

Waar het echter gaat om het deponeren van een klacht over een loslopende hond ben ik van mening dat een beroep op een keuze van behandelaar te ver gaat. In dat geval ben ik het met de districtschef eens dat van iedere politiemedewerker voldoende professionaliteit verwacht mag worden dat hij of zij dergelijke meldingen en/of aangiften objectief en zonder aanzien des persoons behandelt.

Door de heer H. de reden van het telefonisch contact te onthouden heeft klager hem ook de gelegenheid niet geboden deze professionele objectiviteit te tonen.

Om deze reden acht ik de klacht niet gegrond.”

D. vERKLARING BETROKKEN AMBTENAAR h.

Op 24 februari 2000 deelde politieambtenaar H. een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman onder meer het volgende mee:

“Op 13 juli 1999 had ik dienst als wachtcommandant op het politiebureau te Vlissingen. De wachtcommandant is onder meer belast met de afhandeling van binnenkomende telefoontjes. Het betreffende telefoongesprek herinner ik mij nog goed. Het verliep als volgt:

"Ik: 'Goedemorgen, met H., politie Vlissingen.'

Verzoeker: 'Je spreekt met R., spreek ik met H., mijn vroegere buurman?'

Ik: 'Ja, dat klopt.'

Verzoeker: 'Dan eis ik nu direct dat je me doorverbindt met een collega.'

Ik: 'Beste man, dat zal op dit moment niet gaan omdat er geen collega's beschikbaar zijn die u nu te woord zouden kunnen staan; ik ben vandaag als wachtcommandant belast met het beantwoorden van de telefoon, dus u zult het op dit moment met mij moeten doen.'

Verzoeker: 'Dan zal ik een klacht tegen je indienen.'

Ik: 'Dat moet u dan maar doen.'

Vervolgens verbrak verzoeker zonder verder iets te zeggen de verbinding.

Verzoeker heeft mij niet gezegd waarvoor hij belde. Verzoeker heeft ook niet verzocht om te wachten tot er een andere collega beschikbaar zou zijn. Ik heb dan ook niet geweigerd te voldoen aan dat verzoek.

Als verzoeker mij daartoe de kans zou hebben gegeven, zou ik zijn melding - als iedere andere melding - op de normale wijze hebben afgehandeld. Verzoeker heeft mij daartoe echter niet in de gelegenheid gesteld. Ik wist niet eens waarvoor verzoeker belde.

Over mijn burenelatie met verzoeker, die niet altijd even goed was, wil ik nog het volgende opmerken. Verzoeker heeft mij verschillende keren meegedeeld dat hij zodra hij daartoe de kans zou zien, een klacht tegen mij zou indienen. Hij heeft mij ook meegedeeld dat wanneer hij mij een hak zou kunnen zetten, hij dat niet zou nalaten. Verzoeker was van mening dat hij teveel geluidsoverlast van ons ondervond, terwijl het tegenovergestelde vaak het geval was. Ook wanneer ik nachtdienst had gehad, ging hij af en toe `s ochtends vroeg klussen in huis. Verzoeker zat hele dagen thuis, en maakte overal een probleem van. Vooral mijn vrouw kon slecht tegen de pesterijen van verzoeker. De overlast was zelfs zodanig dat wij ons genoodzaakt zagen te verhuizen.

De overlast die wij van verzoeker ondervonden was van diverse aard zoals bonken en slaan op de tussenmuur. Zo heeft hij eens gedreigd aangifte tegen mij te zullen doen wegens bedreiging, alleen omdat ik zijn zoon erop had gewezen dat deze niet met zijn brommer op de stoep moest rijden, omdat daar kinderen spelen. Voorts heeft hij eens een tussenschot laten plaatsen in ons gezamenlijk plat dak, waardoor het hemelwater van mijn woning niet meer door de gezamenlijke afvoerpijp weg kon lopen. Zoals gezegd ondervonden wij ook geluidsoverlast van verzoeker. Ook vond hij dat het pompje in de vijver in mijn tuin teveel geluidsoverlast veroorzaakte. Het waterpompje waarover wordt gesproken betrof een Velda beluchtingspomp. Hij klaagde dat dat beluchtingspompje zo'n herrie maakte dat hij binnen moest gaan zitten en zijn deuren moest sluiten. Dergelijke pompjes maken echter maar een paar decibel."

#### E. Reactie VERZOEKER

Bij brief van 3 mei 2000 deelde verzoeker in reactie op het standpunt van de korpsbeheerder onder meer het volgende mee:

"Ik betreur het dat van de zijde van het regionale politiekorps Zeeland bij herhaling wordt geprobeerd mijn klacht te veranderen in een andere dan als omschreven in uw brief van 14 december 1999.

De verklaring van de betrokken ambtenaar, de heer H. geeft duidelijk weer dat:

- ook de heer H. van mening is dat er sprake is van een ernstig verstoorde verstandhouding,

- met de zin "Beste man, dat zal op dit moment niet gaan omdat er geen collega's beschikbaar zijn die u nu te woord zouden kunnen staan; ik ben vandaag als wachtcommandant belast met het beantwoorden van de telefoon, dus u zult het op dit moment met mij moeten doen" voor de eerste keer geweigerd wordt mij te verbinden met een andere politieambtenaar.

Dat tot twee keer toe geweigerd is mij te verbinden met een andere ambtenaar en dat het telefoongesprek door de heer H. is beëindigd wordt helaas ontkend."

## Beoordeling

1. Op 13 juli 1999 nam verzoeker telefonisch contact op met het politiebureau te Vlissingen teneinde melding te maken van de omstandigheid dat hij was lastiggevallen door een loslopende hond. Hij kreeg toen contact met politieambtenaar H. van het regionale politiekorps Zeeland. Verzoeker klaagt erover dat politieambtenaar H., die tevens zijn vroegere buurman is, heeft geweigerd zijn melding te laten opnemen door een andere politieambtenaar.

H. had gesteld dat er geen andere collega's beschikbaar waren. Vervolgens weigerde H. verzoeker te laten wachten tot er wel een collega beschikbaar zou zijn, aldus verzoeker.

Verzoeker stelde verder dat hij geen contact meer met H. wenste te hebben, gelet op eerdere problemen met H. als vroegere buurman.

2. De korpsbeheerder heeft in reactie op de klacht gesteld dat hij de klacht niet gegrond achtte. Hij was van mening dat het ten aanzien van de behandeling van gevoelige misdrijven mogelijk moet zijn voor een hulpvragende om zijn of haar wens met betrekking tot de behandelend politieambtenaar kenbaar te maken. Bijvoorbeeld wanneer een vrouwelijk slachtoffer van een zedendelict verzoekt aangifte te kunnen doen bij een vrouwelijke politieambtenaar.

Waar het gaat om het melden van een klacht over een loslopende hond gaat een vrije keus ten aanzien van de behandelend ambtenaar te ver. Van iedere politieambtenaar mag voldoende professionaliteit worden verwacht dat hij dergelijke meldingen objectief en zonder aanzien des persoons behandelt, aldus de korpsbeheerder.

3. Betrokken ambtenaar H. stelde dat verzoeker op 13 juli 1999 direct eiste dat hij werd doorverbonden met een collega. H. was die dag als wachtcommandant belast met het beantwoorden van de telefoon. Verzoeker had niet gezegd waarvoor hij belde. H. had verzoeker meegedeeld dat er op dat moment geen collega's beschikbaar waren die



verzoeker te woord zouden kunnen staan. Verzoeker had niet verzocht om te wachten tot er wel een collega beschikbaar was. H. had dan ook niet geweigerd te voldoen aan dat verzoek.

Ook H. stelde dat sprake was van een verstoorde burenelatie.

4. Uit de door betrokkenen in deze zaak afgelegde verklaringen blijkt duidelijk dat sprake is van een in de privé-sfeer gelegen verstoorde relatie tussen verzoeker en politieambtenaar H. In zo'n situatie verdient het, vanuit het oogpunt van vertrouwen dat burgers moeten kunnen hebben in de overheid, aanbeveling dat de betreffende burger te woord wordt gestaan door een andere ambtenaar, indien daarom wordt verzocht; ook als het om niet-gevoelige misdrijven gaat.

Volgens verzoeker zou de betrokken politieambtenaar H. geweigerd hebben hem te laten wachten tot er een collega beschikbaar was. Volgens H. waren er op het moment dat verzoeker belde, geen collega's beschikbaar en had hij niet geweigerd verzoeker te laten wachten tot er wel een collega beschikbaar was.

De lezingen van verzoeker enerzijds en van de politie anderzijds over het verloop van het telefoongesprek staan op deze wijze tegenover elkaar, terwijl er geen aanwijzingen naar voren zijn gekomen die de ene lezing meer aannemelijk maken dan de andere.

Daarom kan over de onderzochte gedraging geen oordeel worden gegeven.

## **Conclusie**

Over de klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Zeeland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Zeeland (de burgemeester van Middelburg), wordt geen oordeel gegeven.