



Rapport

Datum: 31 januari 2003

Rapportnummer: 2003/022

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Kennemerland geen politieambtenaren inzet bij een alarmmelding vanuit zijn woning, zolang hij niet beschikt over een sleutelhouder die binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn.

Beoordeling

1. In juni 2001 liet de VNV-alarmcentrale verzoeker (wiens woning is voorzien van een alarminstallatie) schriftelijk weten dat de politie sinds 1 januari 2001 haar inzet bij de opvolging van alarmen heeft beperkt. Naar aanleiding van dit bericht deed verzoeker navraag bij de politie van het regionale politiekorps Kennemerland over de procedure bij alarmmeldingen. De politie gaf verzoeker te kennen dat er inderdaad een en ander gewijzigd is ten aanzien van de inzet van de politie bij alarmmeldingen. Vanaf 1 januari 2001 wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Is er geen sleutelhouder, of is deze niet te bereiken, dan volgt er geen inzet van de politie. Is een sleutelhouder wel bereikt door de (alarm)centrale en is er een toezegging gedaan dat een sleutelhouder naar het adres van het "alarm" gaat, dan volgt er inzet van de politie.
- Indien door de politie op de "alarmplaats" geen bijzonderheden worden aangetroffen (geen verbreking, geen open deur of raam of iets dergelijks) en er is binnen 15 minuten geen sleutelhouder ter plaatse, dan vertrekt de politie weer. Zijn er wel bijzonderheden die op onraad duiden, dan stelt de politie een nader onderzoek in. Indien een sleutelhouder ter plaatse komt op het moment dat de politie nog aanwezig is, dan kan eventueel in het pand een onderzoek worden ingesteld.

2. Op 9 november 2000 heeft het Landelijk platform nodeloze alarmeringen (LPNA) met de hoofden van de meldkamers en vertegenwoordigers van de brancheorganisaties van de Particuliere Alarmcentrales (PAC's) in een onderling overleg afgesproken om per 1 januari 2001 de hierboven onder 1. genoemde procedure te hanteren (zie Bevindingen, onder **C.3.**). Gebleken is dat bij een groot aantal inbraakalarmen de sleutelhouder niet of pas ná 15 minuten ter plaatse komt, waardoor de gewaarschuwde politie-eenheden nodeloos lang moeten wachten, met als gevolg dat er veel kostbare tijd verloren gaat. Bovendien blijkt in 90 á 95 % van de gevallen het inbraakalarm loos te zijn.

Het betreft een landelijk besluit dat door het LPNA aan de politieregio-chefs bekend is gemaakt. Een door de korpsbeheerder overgelegd persbericht vermeldt (zie Bevindingen, onder **C.2.**) dat het opvolgen van nodeloos alarm niet meer tot de taken van de politie wordt gerekend, nu in het Beleidsplan Nederlandse Politie 1999 - 2002 (Kamerstukken 26345) is opgenomen dat de politie doelmatiger moet werken.

3. Verzoeker kan zich niet vinden in de gewijzigde procedure met betrekking tot de politie-inzet bij alarmmeldingen. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat de politie aangeeft dat zij niet komt, zolang hij niet beschikt over een sleutelhouder die binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn, zeker nu hij al 15 jaar een alarminstallatie heeft en er nooit sprake is geweest van een valse melding. Slechts wanneer dat wel het geval was geweest, had hij het standpunt van de politie nog kunnen billijken, aldus verzoeker. Volgens verzoeker voert de politie (wanneer zij dit beleid hanteert) haar wettelijke taak niet uit.

4. De korpsbeheerder achtte de klacht van verzoeker niet gegrond. Hij is van mening dat de landelijke afspraken tussen de politiekorpsen en PAC's reëel zijn en hij kan zich geheel vinden in de inhoud ervan. Redengeving voor de afspraken is volgens de korpsbeheerder dat het politiepersoneel in het verleden onaanvaardbaar veel kostbare tijd heeft besteed aan loos alarm. De korpsbeheerder merkt op dat bij meldingen van getuigen of anderszins reële meldingen, de politie, voor zover mogelijk, zonder meer zal (blijven) optreden. Het leek de korpsbeheerder meer dan logisch dat de ter plaatse gekomen politieambtenaren wanneer zij geen onregelmatigheden aan het pand aantreffen, op korte termijn weer vertrekken.

5. Eén van de taken van de politie is de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde. De mogelijkheden van de politie om deze taak uit te voeren, zijn echter niet onbeperkt. In deze is van belang dat elk politiekorps bij de vervulling van zijn taken wordt beperkt door de middelen die het, in het kader van een landelijke verdeling, ter beschikking worden gesteld, bezien in samenhang met omvang en aard van het werkaanbod van het betreffende korps. Het voorgaande betekent dat de politie bij de vervulling van haar taken, waaronder die van de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, prioriteiten dient te stellen. Daarbij mag worden verwacht dat deze prioriteitstelling weloverwogen gebeurt. Voor zover mogelijk dient de politie naast de gestelde prioriteiten ook aandacht te schenken aan die gevallen waaraan geen prioriteit kan worden toegekend.

6. Uit stukken is naar voren gekomen dat het beleid om geen politieambtenaren in te zetten indien er geen sleutelhouder is die binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn, weloverwogen tot stand is gekomen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie in redelijkheid tot genoemde prioriteitstelling heeft kunnen besluiten. Daarbij is het in het belang van de eigenaar van een woning dat de politie zo spoedig mogelijk het pand kan betreden, ten einde een onderzoek naar de dader in te stellen. De (spoedige) aanwezigheid van een sleutelhouder bevordert dan ook een adequaat optreden van de politie. Voorts heeft de politie toegezegd bij reële meldingen zonder meer op te treden.

De opstelling van de korpsbeheerder jegens verzoeker is in overeenstemming met dit landelijke beleid.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Kennemerland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps (de burgemeester van Haarlem), is niet gegrond.

Onderzoek

Op 24 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Heemskerk, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Kennemerland. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps (de burgemeester van Haarlem), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de korpsbeheerder verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In verband met zijn verantwoordelijkheid voor justitieel politieoptreden werd ook de hoofdofficier van justitie over de klacht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken, voor zover daarvoor naar zijn oordeel reden was. De genoemde hoofdofficier maakte van deze gelegenheid geen gebruik. 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. Verzoeker en de korpsbeheerder deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In juni 2001 deelde de VNV alarmcentrale verzoeker schriftelijk mee dat de politie sinds januari 2001 haar inzet bij de opvolging van alarmen had beperkt. In de door verzoeker ontvangen brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Als het alarm van uw woning afgaat, is het prettig om zeker te zijn van een snelle, efficiënte alarmopvolging. U bent momenteel aangesloten op de VNV Alarmcentrale. Dat verschaft u heel wat zekerheid.

Sinds 1 januari van dit jaar heeft de politie echter haar inzet bij de opvolging van alarmen beperkt. Een alarmcentrale mag de politie niet meer bellen als zij geen van de door u

opgegeven waarschuwingsadressen heeft kunnen bereiken. Hierdoor reageert er niemand op een melding en wordt uw woning dus door niemand gecontroleerd op inbraak of andere calamiteiten! Het is dus zeer belangrijk dat de door u opgegeven waarschuwingsadressen bereikbaar zijn. Zeker met de komende vakantieperiode kan dit nog wel eens lastig zijn. Het is echter ook mogelijk dat u de controle van uw woning aan VNV overlaat.

VNV biedt u namelijk de best denkbare alarmopvolging. Door het grote aantal surveillanten en de grootte van ons wagenpark (VNV is marktleider in surveillance-dienstverlening) reageren wij alert en snel op elke alarmsituatie. Ons coördinatie- en ondersteuningssysteem waarschuwt na een melding de dichtstbijzijnde surveillant.

In geval van een daadwerkelijke calamiteit roept deze de hulp in van politie, brandweer of andere instanties."

2. In reactie op de brief van de VNV alarmcentrale vroeg verzoeker de politie bij brief van 4 juli 2001 om opheldering.

3. Inspecteur van de politie R. reageerde bij brief van 19 juli 2001 waarin hij verzoeker onder meer te kennen gaf dat er inderdaad ten gevolge van een uitspraak van het landelijk platform nodeloze alarmeringen het een en ander gewijzigd was voor wat betreft de inzet van politie bij alarmmeldingen. R. gaf verzoeker aan dat dit een landelijk besluit betrof. De motivering voor dit besluit was terug te vinden in de bij zijn brief gevoegde uitdraai van een intranetpagina. Op deze pagina staat onder meer het volgende vermeld:

"Gewijzigde procedure inzet politie bij inbraakalarmen.

Door het Landelijk Platform Nodeloze Alarmeringen is aan de politieregio-chefs de volgende procedure bekend gemaakt welke door alle politieregio's met ingang van direct gehanteerd zullen worden:

- Indien de particuliere alarmcentrale aangeeft dat een sleutelhouder (WA) niet binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn er GEEN politie-inzet volgt. (Dus geen WA, geen politie.)
- Indien er Ná 15 minuten nog géén sleutelhouder (WA) aanwezig is en er géén bijzonderheden zijn (verdachte omstandigheden), de politie haar weg vervolgt en niet blijft wachten.

Bovenstaande procedures vervallen wanneer er sprake is van een reëel alarm.

Het betreft hier een tussenoplossing in afwachting van een nieuw beleid m.b.t. alarmopvolging.

Ons Meld- en Servicecentrum zal in het BPS wel een registratie blijven bijhouden.

Voortraject:

Tijdens het overleg van het Landelijk Platform Nodeloze Alarmeringen is de afhandeling van inbraakalarmen aan de orde geweest. Hieruit blijkt dat bij een inbraakalarm er geen of pas na lange tijd een sleutelhouder te bereiken is dan wel ter plaatse komt. Het gevolg is dat de gewaarschuwde politie eenheden nodeloos lang hierop moeten wachten. Hierdoor gaat er een hoop kostbare tijd verloren.

Het doel van de inzet van de politie bij een inbraakalarm is het kunnen aanhouden van een eventuele dader. Hierbij is het noodzakelijk dat de politie in het pand kan komen ten einde een onderzoek in te stellen. De eigenaar heeft hier alle belang bij en is daar ook verantwoordelijk voor. Indien hij daarin tekort schiet, door bv een sleutelhouder aan te wijzen die op grote afstand van het pand woont, dan wel in het geheel geen voorziening treft, heeft adequate inzet van de politie geen zin.

Informatief:

Op dit moment zijn 90% van alle inbraakalarmen nodeloos.

- Dit is o.a. te wijten aan een slechte regeling m.b.t. sleutelhouders en een verkeerde bediening en werking van het alarmsysteem.

Op dit moment is men bezig de veroorzaker te stimuleren de kwaliteit van de alarminstallatie te verbeteren door het uitbreiden van een inkijk- en/of luisteralarm.

- Overvalalarmen: Op dit moment wordt er druk overleg gepleegd over de overvalalarmen en de daaraan vast gekoppelde procedures."

4. Bij brief van 24 juli 2001 liet verzoeker de politie weten het niet eens te zijn met het beleid. In zijn brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Met enorme verbazing Uw brief van 19 Juli gelezen. Ik geef U gelijk als het een alarminstallatie betreft waarbij de politie alleen maar kan constateren dat het om vals alarm gaat vanwege uiteenlopende redenen.

Ik geef U echter absoluut niet gelijk vanwege de andere, genoemde redenen.

Om een klein voorbeeld te geven, de sleutelhouder kan ook net even weg zijn, met vakantie o.i.d.

Als er door de alarmcentrale melding wordt gedaan verwacht ik dan ook actie van Uw kant. Indien er SNEL een politieauto voor de deur komt zal de schade bij inbraak o.i.d. zeer beperkt zijn. Verder mag ik onder deze omstandigheden zonder meer een beroep op U doen. Dit is wettelijk vastgelegd en betalen wij met ons allen belasting voor.

Graag zal ik dan ook Uw bevestiging ontvangen dat U bij melding inderdaad zo snel mogelijk actie zult ondernemen."

5. Op 30 augustus 2001 liet verzoeker de politie onder meer het volgende weten:

"Naar aanleiding van mijn brief van 24 Juli (gemakshalve bijgaand copie) kreeg ik enkele dagen hierna de heer. Ku. aan de telefoon die mij iets vertelde waar ik niet veel wijzer van werd.

Ik heb U een concrete vraag gesteld, namelijk komt u na een alarmmelding, en doet U Uw wettelijke plicht, of niet?

Verder heb ik de heer Ku. ook al verteld dat ik een SCHRIFTELIJK antwoord wil ontvangen en, indien dit uit zou blijven, ik hier weer om zou verzoeken. Bij deze dan!

Mocht dit nu weer niet komen zal ik mij helaas tot een andere instantie moeten wenden."

6. In antwoord op zijn brief van 30 augustus 2001 liet de groepsbegeleider S., van het meld- en servicecentrum, verzoeker onder meer het volgende weten:

"Eerdere correspondentie tussen de politie regio Kennemerland en u is mij tot op heden onbekend.

Uw vraag is mij niet geheel helder, maar ik wijs u hierbij op de landelijke afspraken tussen politie en Particuliere Alarm Centrales (PAC's).

Deze afspraken luiden als volgt:

Iedere particulier die zijn woning laat voorzien van een alarminstallatie doet in principe zaken met een PAC.

Conform de afspraken tussen de particulier en de PAC worden alarmmeldingen tegen betaling (de abonnementsgelden) doorgegeven aan de politie. De politie zou dan in principe moeten reageren op de melding van de PAC.

Hieraan zijn echter een aantal voorwaarden verbonden.

- Binnen 15 minuten na melding moet er een sleutelhouder ter plaatse van de alarmmelding zijn. Na 15 minuten vertrekt de politie tenzij natuurlijk sprake is van een verdachte situatie waarbij er aanwijzingen zijn dat een dader nog aanwezig is;
- Na een aantal "valse/loze" meldingen binnen een bepaalde periode, mogen de meldingen niet meer worden doorgegeven aan de politie;
- Bij een overvalalarm gelden aangescherpte regels. Een overvalalarminstallatie moet afzonderlijk worden aangemeld bij de politie Hiervoor zijn standaard formulieren verkrijgbaar bij uw PAC;

- Na één "valse/loze" overvalmelding zal de politie niet meer reageren. U moet zich dan opnieuw aanmelden.

Ik wijs u er nogmaals op dat dit landelijke afspraken zijn waarvan uw eigen PAC op de hoogte is. De politie doet geen rechtstreekse zaken met particulieren als het gaat om alarminstallaties. Uw PAC weet van deze afspraken en kan u daarover uitvoerig informeren.

Tenslotte wil ik u er nog op wijzen dat de politie zich nimmer onttrekt aan haar verantwoordelijkheden als het gaat om daadwerkelijke overvallen en inbraken.

Uw opmerking over wettelijk vastgestelde regels en het betalen van belasting is in deze ongepast en beschouw ik als een vergissing uwerzijds.

Informatie over alarmopvolging krijgt u van uw PAC. Daar betaalt u tenslotte voor."

7. Verzoeker reageerde bij brief van 11 oktober 2001 onder meer als volgt:

"De reden dat ik U schreef blijkt uit de bijlagen, namelijk VNV beweert dat u niet meer komt bij een melding.

Uit Uw brief mag ik afleiden U wel degelijk komt.

In de bijlage van 19 juli staat dat de politie alleen komt als de PAC aangeeft dat er BINNEN 15 minuten een sleutelhouder is! en dit klopt weer niet met wat U zegt.

Mag ik er dus van uitgaan dat wat U zegt correct is.

Na melding gaat er direct politie op af???.

De 15 minuten begrijp ik niet. Ik heb januari dit jaar een inbraak meegemaakt op kantoor en het duurde ca 3 uur voordat de politie kwam. Mag de sleutelhouder dan wel wachten?

Het gaat er mij om dat er iemand komt kijken. Als er een inbraak aan de gang is staat er meestal toch al een deur of raam open en kan de politie, bij alerte reactie, al heel veel schade en diefstal voorkomen!

Misschien kunt U mijn zure opmerkingen dan ook begrijpen als ik tegenstrijdige informatie krijg!"

8. In reactie op verzoekers brief reageerde S. bij brief van 16 oktober 2001 onder meer als volgt:

"Wanneer er via een Particuliere Alarm Centrale (PAC) bij de politie melding wordt gemaakt van een inbraakalarm bij een bedrijf of particulier, wordt daarbij altijd de vraag

gesteld:

'Is er een sleutelhouder onderweg?'

Wordt deze vraag met "ja" beantwoord door de PAC, dan gaat er ook een politie eenheid naar de plaats van de melding. De afspraak luidt dat de sleutelhouder binnen 15 minuten ter plaatse moet zijn.

Vaak komt het voor dat de politiemensen ter plaatse een onderzoek instellen voordat de sleutelhouder aanwezig is. In meer dan 90% van de meldingen worden geen verdachte c.q. reële zaken aangetroffen. Als in die gevallen de sleutelhouder langer dan 15 minuten op zich laat wachten, dan vertrekt de politie eenheid.

De politie gaat niet ter plaatse als er geen sleutelhouder bereikt kan worden en er dus niemand is die het pand kan openen om een onderzoek in te stellen.

Dit zijn de basisvoorwaarden voor politieopvolging.

Natuurlijk begrijpt ook u wel dat de politie haar werk doet als bijvoorbeeld een getuige ziet dat er wordt ingebroken o.i.d.

Het is goed mogelijk dat u niet tevreden bent met deze landelijk geldende regels. Echter het lijkt mij overbodig om u nogmaals te wijzen op de aanleiding voor deze maatregel.

Ik vertrouw erop dat ik u hiermee voldoende heb ingelicht en verwijs u voor verdere vragen naar uw PAC."

B. STANDPUNT VERZOEKER

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht en wordt voorts toegelicht in het door verzoeker op 24 oktober 2001 bij de Nationale ombudsman ingediende verzoekschrift. Hierin staat onder meer het volgende vermeld:

"Reeds 15 jaar heb ik een alarminstallatie in huis naar de meldkamer.

De burens hebben enige tijd een sleutel gehad maar willen niet meer want zij vinden dat het tegenwoordig te onveilig en gewelddadig is. Zij willen het risico niet nemen om te gaan kijken en dan misschien met een mes o.i.d. geconfronteerd te worden. De enige sleutelhouder is mijn dochter maar deze heeft ongeveer een half uur nodig om naar mijn huis te rijden.

Dit nu zou voor de politie een reden zijn om niet te gaan kijken!

Zoals gezegd ik heb al zo'n 15 jaar een alarminstallatie ZONDER OOK MAAR EEN VALSE MELDING.

Als dit wel het geval was zou ik het standpunt van de politie nog kunnen billijken. Nu absoluut niet!

Ik vind dit als belastingbetaler onacceptabel en bovendien staat dit haaks op de grondwet dat bescherming geboden zal worden.

Verder kan ik mijn installatie dan wel weggooien en het abonnement bij de meldkamer opzeggen. Is dit wat justitie en politie beoogt? Ik begrijp er NIETS meer van.

Graag zal ik van U vernemen dat de politie wel degelijk haar taak zal moeten doen en een melding serieus nemen. Hoe eerder de Politie er bij is hoe beter de kans tot vermindering van schade en verlies!"

C. Standpunt korpsbeheerder

1. De korpsbeheerder deelde bij brief van 4 maart 2002 in reactie op de door verzoeker bij de Nationale ombudsman ingediende klacht onder meer het volgende mee:

"De landelijke afspraken tussen de politiekorpsen en particuliere alarmcentrales, onder meer voor wat betreft de vermelde "15 minuten", acht ik reëel en ik kan mij geheel vinden in de inhoud ervan;

de strekking is in feite dat politiepersoneel in het verleden te veel kostbare tijd heeft besteed aan "loze" alarmmeldingen, hetgeen onaanvaardbaar is.

Ik acht het begrijpelijk dat klager, "als belastingbetaler", zoals hij dat noemt, bij inbraakmeldingen actie van de politie verwacht en dat deze bescherming aan hem biedt.

Opgemerkt zij dat het in deze gaat om meldingen, die via particuliere alarmcentrales bij de politiemeldkamer binnenkomen en die vaak "loos" blijken te zijn. Bij meldingen van getuigen of bij anderszins reële meldingen, zal de politie, voor zover mogelijk, zondermeer (blijven) optreden.

Ik acht het tevens begrijpelijk dat een zogenaamde sleutelhouder angst kan hebben voor bepaalde confrontaties op de "alarmplek".

Een sleutelhouder heeft echter ter plaatse geen onderzoek in te stellen naar een eventuele inbraak, doch heeft alleen een pand te ontsluiten, zodat politiepersoneel in het betreffende pand een onderzoek kan instellen.

Het lijkt mij dan ook meer dan logisch dat ter plaatse gekomen politiepersoneel, wanneer zij geen onregelmatigheden aan een pand aantreft, op korte termijn weer vertrekt.

Voor klager lijkt het mij alleen zaak om een andere sleutelhouder dan wel sleutelhouders te zoeken, die binnen 15 minuten zijn woning kunnen bereiken om bij een eventuele

alarmmelding aan ter plaatse gekomen politiemedewerkers een sleutel van de toegangsdeur van klagers pand te verstrekken.

De klacht van de heer K. acht ik, gelet op het bovenstaande, dan ook niet gegrond."

2. Bij zijn brief had de korpsbeheerder een persbericht gevoegd met als onderwerp "Politie beperkt inzet bij inbraakalarm". Het bericht bevat onder meer de volgende tekst:

"De politie-inzet bij elektronische inbraakmeldingen, die gemeld worden via particuliere alarmcentrales, wordt aan strengere regels gebonden. Met ingang van 1 januari 2001 zal de politie - vooruitlopend op nieuw beleid - alleen nog reageren op meldingen als een sleutelhouder aanwezig kan zijn om het pand toegankelijk te maken voor de politie. Als de sleutelhouder binnen 15 minuten niet aanwezig is en er zijn aan de buitenkant geen verbrekingen of andere bijzonderheden, dan gaat de politie weer weg. De politie heeft hierover met de brancheorganisaties van de particuliere alarmcentrales afspraken gemaakt.

Meldingen van bijvoorbeeld ongevallen en brand die bij de politie binnenkomen, zijn vrijwel altijd terecht. Dit terwijl 95 procent van alle inbraakmeldingen via een alarminstallatie loos blijkt te zijn. Op jaarbasis besteedt de Nederlandse politie een grote hoeveelheid tijd aan die loze meldingen, vergelijkbaar met 300 mensjaren, die ten koste gaat van de noodhulp en de basispolitiezorg.

De nu aangekondigde maatregel is een tussenstap. In het Beleidsplan Nederlandse Politie van het kabinet is aangegeven dat de politie meer doelmatiger moet werken. Het opvolgen van nodeloos alarm wordt daarom niet meer tot de taken van de politie gerekend. Met de branche zijn gesprekken gaande om in de toekomst alleen nog te reageren op meldingen waarvan vrijwel zeker vast staat, dat het om een echte inbraak gaat. Daarvoor zijn naast menselijke waarneming door beveiligers en burens, technische hulpmiddelen beschikbaar, zoals camera's en microfoons die op afstand worden bediend. De alarmcentrales geven dan alleen die meldingen door aan de politie, die op juistheid zijn geverifieerd en als noodhulp zijn aan te merken. Deze meldingen krijgen dan een hoge prioriteit bij de politie.

De Nederlandse politie is al vele jaren in overleg met de particuliere alarmcentrales om het aantal loze alarmmeldingen terug te dringen. Vanaf 1996 worden veroorzakers van loos alarm geregistreerd en is het systeem met gele en rode kaarten ingevoerd. Een klant van een alarmcentrale die binnen drie maanden na de eerste loze melding een tweede nodeloos alarm veroorzaakt, krijgt een gele kaart als waarschuwing. Als binnen drie maanden daarna opnieuw sprake is van loos alarm, krijgt de klant een rode kaart en moet het kwartaal daarop volgend zelf eerst controleren of het alarm echt is, of dit laten doen. Alleen bij echt alarm mag de politie worden gewaarschuwd.

Daarnaast is afgesproken dat alleen meldingen aan de politie doorgegeven mogen worden van alarminstallaties die door een erkend installateur zijn aangebracht. Deze afspraken hebben geleid tot een halvering van het aantal meldingen dat de particuliere alarmcentrales doorgeven aan de politie. Maar desondanks is ook daarvan nog 95 procent loos."

3. Op verzoek van de Nationale ombudsman zond klachtencoördinator M. bij brief van 12 maart 2002 een afschrift van een brief van 18 december 2000, die oorspronkelijk gericht was aan alle korpschefs in Nederland. M. gaf daarbij aan dat de brief is ondertekend door T., voormalig korpschef van het regionale politiekorps Zuid-Holland-Zuid en ten tijde van het uitgaan van de brief portefeuillehouder van het onderdeel "nodeloze alarmeringen".

In de brief van 18 december 2000 staat onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van de bijeenkomst van het landelijke platform nodeloze alarmeringen met de hoofden meldkamers politie en vertegenwoordigers van de branche-organisaties van de Particuliere Alarmcentrales (PAC's) op 9 november 2000, breng ik het volgende onder uw aandacht.

Bij een groot aantal van de inbraakalarmen blijkt dat een sleutelhouder niet of pas na 15 minuten ter plaatse komt. Dit heeft vaak onnodig lange wachttijden tot gevolg, waarbij in ca. 95% van de gevallen het inbraakalarm ook nog loos blijkt te zijn.

Vooruitlopend op de invoering van nieuw beleid met betrekking tot alarmopvolging is in de vergadering, in overleg met de branche-organisaties van de PAC's, vervolgens een standpunt ingenomen met betrekking tot de voorlopige afhandeling van inbraakalarmen.

Er bleek namelijk bij de korpsen grote behoefte te zijn aan wijzigingen van het huidige beleid. Als tussenoplossing is daarom gekozen voor het volgende model:

Komt er geen sleutelhouder, dan volgt geen inzet. Is de sleutelhouder na 15 minuten na binnenkomst van de alarmmelding niet aanwezig en zijn er geen bijzonderheden, dan gaat de politie weer weg.

Deze regeling kan met ingang van 1 januari 2001 worden ingevoerd.

Ook de branche gaat akkoord met dit voorstel en geeft aan dat men in deze gevallen geen meldingen meer door geeft aan de politiemeldkamers.

Inmiddels zijn de Particuliere Alarmcentrales (PAC's) via de branche op de hoogte gebracht van deze nieuwe werkwijze."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de korpsbeheerder deelde verzoeker bij brief van 3 april 2002 onder meer het volgende mee:

"De bijlage 'politie beperkt, etc.' zegt heel iets anders dan de politie zelf.

De bijlage zegt dat de politie, indien er binnen 15 minuten geen sleutelhouder is, WEER WEGGAAT.

De politie meldt echter DAT ZIJ NIET KOMEN ALS ER BINNEN 15 MINUTEN GEEN SLEUTELHOUDER IS!!!!

Dit is nu precies wat ik NIET acceptabel vind.

T.a.v. nodeloos alarm geef ik de politie gelijk.

Dit heb ik zelf ook al aangegeven.

Hier moet echter goed samenspel tussen de alarmcentrale en de politie mogelijk zijn.

De laatste paragraaf spreekt hier ook over.

De meldkamer c.q. alarmcentrale weet zelf bijzonder goed bij welke klanten het alarm nodeloos afgaat. Indien de centrale dit weet is het niet zo moeilijk om hier anders mee om te gaan (en de politie te verwittigen) dan in het geval er nog NOOIT een vals alarm is doorgegeven.

Zoals ik al zei heb ik al ca 15 jaar een alarmcentrale in huis en is NOG NIMMER enig vals alarm aan de politie doorgegeven.

Zolang ik geen gele of rode kaart heb verwacht ik dan ook dat de politie doet wat zij zelf zegt, en dat is het alarm controleren.

Indien de alarmcentrale inmiddels de sleutelhouder heeft bereikt kan ook aan de politie worden doorgegeven wanneer deze bij het betreffende pand is en lijkt mij een goed samenspel beter dan de botte houding die ik helaas in het antwoord van de politie moet tegenkomen."

E. Reactie korpsbeheerder

Bij brief van 3 mei 2002 vroeg de Nationale ombudsman de korpsbeheerder om een reactie op verzoekers brief van 3 april 2002. Op 30 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman onder meer de volgende reactie van de korpsbeheerder:

"Naar aanleiding van uw verzoek, d.d. 3 mei 2002, met betrekking tot de klacht van de heer K., wonende te (...), wil ik daarop als volgt reageren.

Wanneer personeel van de politiemeldkamer via een Particuliere Alarm Centrale een melding binnenkrijgt van een inbraakalarm wordt als eerste de vraag gesteld of er reeds een sleutelhouder onderweg is.

Dit houdt in dat personeel van die centrale kort voordat zij de melding aan de politie doet, ofwel gelijktijdig aan die melding ook een sleutelhouder informeert omtrent het alarm.

Mocht er helemaal geen sleutelhouder zijn, of mocht deze niet te bereiken zijn, dan volgt er geen inzet van politiezijde.

Is een sleutelhouder wel bereikt door de (alarm)centrale en is er een toezegging gedaan dat een sleutelhouder naar het adres van het "alarm" gaat, dan volgt er inzet van politiezijde.

Indien door politiepersoneel op de "alarmplaats" geen bijzonderheden worden aangetroffen (geen verbreking, geen open deur of raam o.i.d.) en er is binnen 15 minuten geen sleutelhouder ter plaatse, dan vertrekt het politiepersoneel weer. Zijn er wel bijzonderheden die op onraad duiden, dan stelt het politiepersoneel uiteraard een nader onderzoek in.

Indien er een sleutelhouder ter plaatse komt op het moment dat politiepersoneel nog aanwezig is, dan kan eventueel in het pand een onderzoek worden ingesteld.

In geval van een gedane inbraakmelding bij de politiemeldkamer, waarbij de melder aangeeft zelf getuige te zijn van een "mogelijke" inbraak, zal door personeel van de politiemeldkamer zondermeer politieassistentie naar de plaats des onheil worden gedirigeerd, los van het feit of er met betrekking tot hetzelfde incident ook nog een melding binnenkomt via een Particuliere Alarm Centrale, waarbij aangegeven wordt of er al dan niet een sleutelhouder onderweg is, dan wel telefonisch bereikt is.

Resumerend kan met betrekking tot het onderwerp "opvolging alarmmeldingen" gesteld worden:

- komt er geen sleutelhouder, dan volgt geen politie-inzet;
- is een sleutelhouder na 15 minuten na binnenkomst van de alarmmelding (bij de politiemeldkamer) niet aanwezig op de "alarmplaats" dan vertrekt de politie weer, tenzij er bijzonderheden zijn.

In zijn aan u gerichte brief, d.d. 3 april 2002, stelt de heer K. in het eerste gedeelte het voor hem onacceptabele gegeven:

"de politie meldt echter dat zij niet komt als er binnen 15 minuten geen sleutelhouder is."

Deze zin is niet juist gesteld en zou moeten zijn:

"de politie komt niet als er geen sleutelhouder komt".

Dit is het landelijke beleid. De "15 minuten" hebben betrekking op het gegeven dat een sleutelhouder binnen die tijd op de "alarmplek" moet kunnen zijn en het gegeven dat de politie vertrekt wanneer de sleutelhouder binnen die tijd niet ter plekke verschenen is en er verder geen bijzonderheden zijn met betrekking tot het "alarmpand". Ik verwijs u hierbij naar mijn aan u gerichte brief, d.d. 8 maart 2002, met daarbij behorende landelijke afspraak inzake afhandeling inbraakalarmen, ondertekend door de voormalige korpschef van de politieregio Zuid-Holland-Zuid, de heer T."

F. Nadere reactie verzoeker

Op 1 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een nadere reactie van verzoeker. In deze brief staat onder meer het volgende vermeld:

"Nu toch weer een ander verhaal.

Hier ga ik nu juist NIET mee akkoord.

Als er een alarm afgaat (wederom op een installatie die normaal gesproken storingsvrij is wat de alarmcentrale WEET!) verwacht ik zonder meer dat de politie dat doet wat haar taak is en gaat kijken, Sleutelhouder aanwezig of niet!

ELK SERIEUS ALARM dient te worden opgevolgd en dit is wat iedere burger in Nederland van de Politie mag verwachten. Het is NIET aan de politie te eisen dat er EERST een sleutel houder is. Deze kan ook vertraagd zijn of bijvoorbeeld met vakantie.

(Bij een vechtpartij vraagt de politie toch ook niet om eerst te bevestigen dat er een slachtoffer is?)

De politie moet gewoon doen waarvoor wij met ons allen belasting betalen.

Ik kan mij best voorstellen dat het onprettig is als achteraf blijkt dat het toch slechts loos alarm was maar dit is nu eenmaal het risico van het vak om het zo maar uit te drukken. NOGMAALS, dit risico is al zeer beperkt als de Alarmcentrale (met toch jaren en jaren ervaring) een goed samenspel heeft met de Politie.

Ik neem dan ook aan dat U zult pogen te bewerkstelligen dat de politie deze absurde richtlijnen laat varen en gewoon reageert zoals het behoort op elke melding van wat voor misdrijf het ook mag zijn."

G. nadere informatie korpsbeheerder

Op 3 juni 2002 deelde klachtencoördinator M. een medewerkster van de Nationale ombudsman naar aanleiding van enkele nadere (telefonisch gestelde) vragen mee dat een

particulier een sleutelhouder moet doorgeven aan de particulier alarmcentrale (PAC), met vermelding van het telefoonnummer van deze sleutelhouder. Bij alarm zal de PAC, voordat de PAC de politie belt, eerst informeren of de sleutelhouder naar het pand toe gaat.

Achtergrond