



Rapport

Datum: 14 september 2006
Rapportnummer: 2006/314

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat een met naam genoemde ambtenaar van het regionale politiekorps Limburg Zuid met haar gemaakte afspraken meermaals niet is nagekomen.

Voorts heeft de Nationale ombudsman besloten uit eigen beweging onderzoek in te stellen naar de volgende gedraging:

De wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid bij de behandeling van verzoeksters klacht van 10 maart 2005 toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster zocht op 15 en 24 februari 2005 contact met de politie in haar woonplaats omdat zij stelselmatig problemen ondervond met haar telefoonverbinding en zij vermoedde dat zij via haar telefoon werd afgeluisterd. Beide keren werd haar meegedeeld dat de wijkagent contact met haar zou opnemen.
2. Verzoekster diende bij brief van 10 maart 2005 een klacht in bij het regionale politiekorps Limburg Zuid omdat de wijkagent volgens haar ondanks de door de politie gedane toezeggingen, geen contact met haar had opgenomen.
3. Bij brief van 24 april 2005 liet de wijkagent verzoekster weten meermaals vergeefs bij haar aan de deur te zijn geweest en te hebben gebeld. Hij vroeg verzoekster contact met hem op te nemen en verstrekke daartoe een telefoonnummer waaronder hij onder werktijd bereikbaar zou zijn.
4. De Nationale ombudsman vroeg de korpsbeheerder op 2 augustus 2005 om verzoeksters klacht van 10 maart 2005 overeenkomstig titel 9:1 van de Awb jo hoofdstuk X Politiewet 1993 af te handelen.
5. Bij brief van 13 oktober 2005 liet de regionale klachtencoördinator verzoekster weten dat de pas op 11 augustus 2005 via het Bureau Nationale ombudsman ontvangen brief van 10 maart 2005 door hem niet als klachtbrief was opgevat maar voor nadere informatie was aangeboden aan de betrokken districtschef.

Verder deelde de regionale klachtencoördinator verzoekster mee dat uit informatie van de districtschef was gebleken dat de wijkagent na 15 februari 2005 herhaaldelijk contact met haar had gezocht maar dat hij er pas op 27 april 2005 in was geslaagd telefonisch contact met haar te krijgen. Hierna had de wijkagent verzoekster op 3 mei 2005 thuis bezocht,

aldus de klachtencoördinator. Naar aanleiding van dit gesprek had de wijkagent onderzoek verricht naar mogelijke onregelmatigheden in de telefoonlijn van verzoekster. Hij had haar telefonisch verslag hierover uitgebracht, aldus de klachtencoördinator.

6. Op 23 november 2005 liet verzoekster de Nationale ombudsman telefonisch weten dat de inhoud van de brief van 13 oktober 2005 van de regionale klachtencoördinator volgens haar niet strookte met de werkelijkheid.

A. Ten aanzien van gedane toezeggingen

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de betrokken wijkagent met haar gemaakte afspraken niet is nagekomen.

Ter onderbouwing van haar klacht liet verzoekster in haar klachtbrief van 14 juni 2005 onder meer weten dat de wijkagent haar op 3 mei 2005 thuis had bezocht en dat hij toen wel degelijk geloof leek te hechten aan haar vermoeden dat zij werd afgeluisterd via haar telefoon. Tijdens het bezoek van de wijkagent toonde verzoekster hem door het kiezen van een nummer welk probleem zij ondervond met haar telefoonverbinding. De wijkagent zegde verzoekster daarop toe een en ander te zullen uitzoeken. Daarna had zij niets meer van hem vernomen, aldus verzoekster. Op 18 mei 2005 had verzoekster opnieuw telefonisch contact met de plaatselijke politie. Tijdens dit gesprek was haar meegedeeld dat het onderzoek van de wijkagent geen bijzonderheden over haar telefoonaansluiting had opgeleverd en dat hij daarna van de zaak was gehaald, aldus verzoekster.

2.1. In reactie op de klacht van verzoekster deelde de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid bij brief van 10 februari 2006 onder meer mee dat uit het klachtonderzoek was gebleken dat de betrokken wijkagent verzoekster meermaals vergeefs thuis had bezocht en dat hij bij die gelegenheden bepaald de indruk had gekregen dat verzoekster wel thuis was maar kennelijk de deur niet had willen openen om hem te woord te staan. Ook had de wijkagent verzoekster een aantal keer gebeld, waarbij verzoekster in elk geval eenmaal de haak pardoos op de telefoon had gegooid omdat het antwoord van de wijkagent haar kennelijk niet was bevallen.

De korpsbeheerder deelde mee de klacht niet gegrond te achten.

2.2. Bij de reactie van de korpsbeheerder was als bijlage gevoegd een rapport van 2 februari 2005 van wijkagent L. Hierin deed hij verslag van zijn contacten met verzoekster op achtereenvolgens 27 april en 3 en 18 mei 2005.

Over het contact op 27 april 2005 rapporteerde L. dat hij naar aanleiding van de via de chef basiseenheid Kerkrade ontvangen klachtbrief van verzoekster na diverse eerdere

vergeefse pogingen op 27 april 2005 telefonisch contact had met verzoekster. Aan dit gesprek was vooraf gegaan een brief van 24 april 2005 waarin de wijkagent verzoekster had gevraagd telefonisch contact met hem op te nemen.

Hetgeen verzoekster tijdens het telefoongesprek aanvoerde gaf de wijkagent aanleiding voor een huisbezoek. Wijkagent L. en verzoekster spraken af dat L. haar op 3 mei 2005 thuis zou bezoeken.

Omdat verzoekster tijdens het telefoongesprek nogal verward was overgekomen, besloot L. zich bij het huisbezoek te laten vergezellen door een welzijnsmedewerker van de afdeling IMPULS van de gemeente Kerkrade.

Over het huisbezoek op 3 mei 2005 rapporteerde L. dat het gesprek met verzoekster onder meer ging over door haar ondervonden problemen met haar telefoonverbinding.

Nadat was gebleken dat de telefoon gewoon functioneerde, deed de wijkagent bij de telefoonmaatschappij navraag naar eventuele problemen met verzoeksters telefoonlijn. Van de zijde van de telefoonmaatschappij werd daarop gemeld dat geen problemen waren geconstateerd. Ook rapporteerde L. dat hij met (de welzijnsmedewerker van) IMPULS had afgesproken dat door IMPULS een vervolfbezoek bij verzoekster zou worden geregeld omdat men zich bij deze instantie ernstig zorgen maakte over het welzijn van verzoekster.

De wijkagent had daarna herhaaldelijk geprobeerd een en ander naar verzoekster terug te koppelen maar hij was daarin niet geslaagd, aldus L.

Over het telefonisch contact op 18 mei 2005 rapporteerde L. ten slotte dat hij haar verslag had gedaan van zijn contacten met de storingsdienst van de telefoonmaatschappij en dat deze dienst geen gebreken had aangetroffen. Ook rapporteerde L. dat hij verzoekster had gemeld dat als zij verder contact wilde hebben met de telefoonmaatschappij, zij zelf daartoe stappen diende te zetten.

Ten slotte deelde L. in het rapport mee dat verzoekster uit kennelijke onvrede over het verloop van dit gesprek op een gegeven moment de verbinding had verbroken en dat hij nadien niets meer van haar had vernomen.

3. In reactie op het van de zijde van de politie aangevoerde, liet verzoekster een medewerker van de Nationale ombudsman op 9 maart 2006 telefonisch weten dat zij, als gevolg van haar ziekte, vaak slaapt en dan noch de deurbel, noch de telefoon hoort en dat het wellicht wat moeilijker bereikbaar zijn dan ook in geen geval een uiting is van kwade wil. In een vervolgbrief van 18 maart 2006 bestempelde verzoekster het overige door de politie aangevoerde als roddel en smaad.

Beoordeling

4. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat bestuursorganen gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens de overheid behoren te honoreren.

5. Uit dit onderzoek is gebleken dat wijkagent L. van het regionale politiekorps Limburg Zuid na kennis te hebben genomen van verzoeksters brief van 10 maart 2005 op 24 april 2005 schriftelijk contact heeft opgenomen met verzoekster. In deze brief verzocht de wijkagent verzoekster contact met hem op te nemen voor het maken van een afspraak voor een gesprek.

Naar aanleiding van deze brief heeft verzoekster de wijkagent op 27 april 2005 gebeld. Tijdens dit gesprek werd onder meer een afspraak gemaakt voor een huisbezoek op 3 mei 2005. Dit huisbezoek heeft daadwerkelijk plaatsgevonden. Na enkele eerdere vergeefse pogingen om opnieuw in contact te komen met verzoekster heeft de wijkagent op 18 mei 2005 nogmaals met haar telefonisch contact gehad. Bij die gelegenheid heeft de wijkagent verslag uitgebracht van zijn navraag bij de telefoonmaatschappij over mogelijke structurele storing van de telefoonlijn.

Dat verzoekster en L. naast de nagekomen afspraken van 3 en 18 mei 2005 nog andere afspraken hadden gemaakt die L. niet zouden zijn nagekomen, is niet gebleken.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

6. Overigens staat verder nog vast dat L. voorafgaand aan zijn brief van 24 april 2005 en tussen 3 mei en 18 mei 2005 meermaals vergeefs heeft geprobeerd met verzoekster in contact te komen.

In het kader van dit onderzoek heeft verzoekster zelf ook aangegeven dat hem niet kan worden aangerekend dat dit niet is gelukt.

B. Ten aanzien van de klachtbehandeling

Bevindingen

1. De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging onderzoek gedaan naar de wijze waarop de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid bij de behandeling van verzoeksters klacht van 10 maart 2005 toepassing heeft gegeven aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

2. Op dit onderdeel heeft de korpsbeheerder laten weten dat de chef van de basiseenheid Kerkrade verzoeksters brief aanvankelijk niet ter registratie aan de klachtencoördinator had aangeboden omdat hij deze brief niet als klacht had beschouwd. Wel had hij de brief ter behandeling doorgegeven aan de betrokken wijkagent.

Nadat de Nationale ombudsman de korpsbeheerder had gevraagd de klacht alsnog overeenkomstig de Awb te behandelen, stuurde de klachtencoördinator verzoekster de eerdergenoemde brief van 13 oktober 2005. De korpsbeheerder liet weten dat het belang van verzoekster respectievelijk het gewicht van de gedraging waarover zij klaagde op grond van artikel 9:8, tweede lid Awb (zie Achtergrond onder 1.) als onvoldoende zwaar werd beoordeeld om een klachtenprocedure te starten.

In plaats van verzoeksters brief als klacht in behandeling te nemen was er voor gekozen om te trachten het door verzoekster beschreven probleem inhoudelijk op te lossen. Ten slotte deelde de korpsbeheerder mee dat in deze poging zowel door de politie als door de welzijnsinstelling IMPULS veel energie was gestoken.

De korpsbeheerder achtte deze klacht eveneens niet gegrond.

Beoordeling

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

4. De brief van verzoekster van 10 maart 2005 moet worden aangemerkt als een klaagschrift in de zin van artikel 9:4 Awb (zie Achtergrond onder 2.).

Hoewel er begrip voor bestaat dat het regionale politiekorps Limburg Zuid die brief primair als verzoek om bijstand heeft opgevat en daarop ook daadwerkelijk actie heeft ondernomen ten behoeve van verzoekster, is het toch niet juist dat de brief niet terstond als klacht in de zin van de Awb is aangemerkt, toen medio mei 2005 bleek dat de door de politie ten behoeve van verzoekster ondernomen actie niet had geleid tot herstel van vertrouwen van verzoekster. Op dat moment had het op de weg van de politie gelegen om de klacht van verzoekster alsnog overeenkomstig de Awb af te handelen.

5. Nadat de Nationale ombudsman bij brief van 2 augustus 2005 de korpsbeheerder had gevraagd de brief van verzoekster van 10 maart 2005 alsnog als klacht in behandeling te nemen, liet de regionale klachtencoördinator verzoekster op 13 oktober 2005 weten dat de betrokken districtschef zich op het standpunt stelde dat van de zijde van het regionale politiekorps Limburg Zuid de gedane toezeggingen wel waren nagekomen en dat de betrokken wijkagent zijn taak correct en toegewijd had uitgevoerd.

Een en ander doet er echter niet aan af dat de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid bij de behandeling van verzoeksters klacht op meerdere punten is tekortgeschoten.

In het kader van dit onderzoek gaf de korpsbeheerder op dit onderdeel aan dat verzoeksters brief van 10 maart 2005 op grond van artikel 9:8, tweede lid, Awb (zie Achtergrond onder 1.) door de politie niet als klacht werd aangemerkt omdat het belang

van verzoekster dan wel het gewicht van de gedraging daarvoor geen aanleiding gaf.

De korpsbeheerder kan hierin niet worden gevolgd. Het belang van een verzoeker respectievelijk het gewicht van de gedraging kunnen aanleiding zijn om een klacht niet in behandeling te nemen, maar kunnen geen aanleiding zijn om een klaagschrift om die reden niet als klacht aan te merken.

De desbetreffende beslissing is dan ook niet juist gemotiveerd.

Verder staat vast dat de schriftelijke beslissing op de klacht niet is genomen door de korpsbeheerder, hoewel artikel 9:12, eerste lid, Awb dit wel voorschrijft (zie Achtergrond onder 3a.).

Verder staat vast dat ondanks het bepaalde in artikel 9:12, tweede lid Awb, deze brief ook geen verwijzing naar de Nationale ombudsman bevat (zie Achtergrond onder 3b.).

Daarnaast staat vast dat verzoeksters klacht van 10 maart 2005 niet is behandeld binnen de daarvoor wettelijk gestelde termijn van tien dan wel veertien weken. (zie Achtergrond onder 4.).

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Limburg Zuid is niet gegrond.

De door de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid, te weten de wijze waarop hij bij de behandeling van verzoeksters klacht toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb, is niet behoorlijk, wegens schending van het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 21 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Kerkrade, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps Limburg-Zuid.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid (de burgemeester van Maastricht), werd een onderzoek ingesteld. Tevens stelde de Nationale ombudsman uit eigen beweging een onderzoek in naar een gedraging van de korpsbeheerder.

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. Tevens

werd hem een aantal specifieke vragen gesteld. Daarnaast werd de betrokken ambtenaar de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. 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.

Verzoekster, de korpsbeheerder en de betrokken ambtenaar gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 14 juni 2005, met bijlagen.

Standpunt van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg Zuid van 10 februari 2006, met bijlagen.

Nader standpunt van verzoekster van 18 maart 2006.

BEVINDINGEN

Zie onder Beoordeling.

ACHTERGROND

1. Artikel 9:8, tweede en derde lid, Algemene wet bestuursrecht (Awb):

"2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing."

2. Artikel 9:4, Awb:

"1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing."

3a. Artikel 9:12, eerste lid, Awb:

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

3b. Artikel 9:12, tweede lid, Awb:

"Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen."

4. Artikel 66 van de Politiewet 1993:

"In afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt de klacht afgehandeld binnen tien weken of, indien een commissie als bedoeld in artikel 61, tweede lid, onder a, is belast met de behandeling van en advisering over de klacht, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift."