



Rapport

Datum: 3 december 2010
Rapportnummer: 2010/344

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Limburg-Zuid zijn meldingen van geluidsoverlast vanaf 22 oktober 2009 tot heden, welke overlast wordt veroorzaakt door zijn buurman die tevens politieambtenaar is bij het betreffende korps, niet serieus heeft genomen. Zo kwam de politie bij verschillende van zijn telefonische meldingen niet opdagen.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat voornoemd korps zijn klacht die de Nationale ombudsman op 17 december 2009 ter behandeling aan het korps heeft doorgestuurd, tot op heden niet heeft afgehandeld. Verzoeker heeft de klachtbehandelaar tijdens een gesprek op 29 maart 2010 laten weten dat hij een oordeel van de korpsbeheerder wenst. Sindsdien ligt de behandeling van de klacht stil.

Beoordeling

Algemeen

Op 16 december 2009 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman over de politie Limburg-Zuid. Verzoeker klaagde erover dat de politie Limburg-Zuid niets, althans te weinig deed met zijn meldingen van (geluids)overlast over zijn buurman. Deze buurman werkt als politieambtenaar bij de politie Limburg-Zuid. Omdat deze klacht nog niet was ingediend bij de politie Limburg-Zuid, stuurde de Nationale ombudsman de klacht op 17 december 2009 door naar de korpsbeheerder met het verzoek de klacht van verzoeker te behandelen.

Verzoeker ontving begin januari 2010 een ontvangstbevestiging, maar hoorde vervolgens lange tijd niets. Na tussenkomst van een medewerkster van de Nationale ombudsman werd verzoeker vervolgens op gesprek uitgenodigd op 29 maart 2010. Dit gesprek leidde voor verzoeker niet tot een positief resultaat, waarop hij de politie liet weten een oordeel van de korpsbeheerder te willen hebben. Vervolgens hoorde hij weer lange tijd niets. Een medewerkster van de Nationale ombudsman probeerde daarop in juni en juli 2010 meermalen vaart te krijgen in de klachtbehandeling door aan te dringen op een spoedige beslissing van de korpsbeheerder. Omdat een afdoende reactie van de kant van de politie Limburg-Zuid uitbleef besloot de Nationale ombudsman op 12 juli 2010 een onderzoek naar de klachtbehandeling te openen.

Tezamen met deze klacht opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar de oorspronkelijk klacht van verzoeker, namelijk dat de politie te weinig reageerde op zijn meldingen van geluidsoverlast veroorzaakt door zijn buurman.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

I. Bevindingen

1. Op 17 december 2009 stuurde de Nationale ombudsman de klacht van verzoeker door naar de politie Limburg-Zuid. De politie Limburg-Zuid ontving de klacht op 18 december 2009. Op 12 juli 2010, het moment dat de Nationale ombudsman een onderzoek instelde naar de lange behandelingsduur van de klacht van verzoeker, had de korpsbeheerder nog geen beslissing op de klacht genomen.

2. Op 8 september 2010 adviseerde de klachtenadviescommissie van het regionale politiekorps Limburg-Zuid de korpsbeheerder over de klacht van verzoeker. Op 13 september 2010 nam de korpsbeheerder een beslissing op de klacht. In de brief aan verzoeker bood de korpsbeheerder zijn excuses aan voor de lange behandelingsduur van de klacht.

3. In reactie op het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek liet de korpsbeheerder op 18 oktober 2010 weten dat de behandeling van de klacht van verzoeker wat betreft de duur op onzorgvuldige wijze geschiedde. De korpsbeheerder achtte de klacht over de klachtbehandeling dan ook gegrond. De korpsbeheerder gaf aan dat de betreffende klachtbehandelaar hierop was aangesproken en hij bood zijn excuses aan verzoeker aan.

II. Beoordeling

4. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit houdt in dat een bestuursorgaan klachten dient af te handelen binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen. Artikel 66 van de Politiewet geeft voor de interne klachtbehandeling bij de politie aan wat onder voldoende snelheid wordt verstaan. Ingevolge dit artikel handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift indien een klachtencommissie is ingeschakeld. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen (zie Achtergrond, onder I. en II.).

5. Op 18 december 2009 ontving de politie Limburg-Zuid de klacht van verzoeker. Conform de wet diende de klacht van verzoeker vóór 26 maart 2010 te zijn afgehandeld. De klacht van verzoeker werd echter uiteindelijk pas op 13 september 2010 afgedaan. Daarbij plaatst de Nationale ombudsman de kanttekening dat de beslissing op de klacht van verzoeker wellicht nog langer op zich had laten wachten als de Nationale ombudsman geen onderzoek hiernaar had ingesteld. De Nationale ombudsman is met de

korpsbeheerder van oordeel dat de korpsbeheerder de klacht onvoldoende voortvarend heeft afgehandeld nu de behandeling van de klacht van verzoeker langer dan veertien weken heeft geduurd. De korpsbeheerder heeft dan ook in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van de meldingen van geluidsoverlast

I. Bevindingen

1. Verzoeker liet weten dat hij al vanaf 2007 last heeft van geluidsoverlast veroorzaakt door zijn buurman. Zijn buurman werkt als politieambtenaar bij het korps Limburg-Zuid. In 2007 diende verzoeker een eerste klacht in over het niet optreden van de politie Limburg-Zuid. Deze klacht werd door middel van een gesprek met de betrokkenen afgedaan. Lange tijd ging het goed, maar na verloop van tijd begon de overlast toch weer toe te nemen. Verzoeker gaf aan dat hij vaak telefonisch contact had met de leidinggevende van zijn buurman, politieambtenaar J. Ondanks beloften dat het goed zou komen gebeurde er echter niets, aldus verzoeker. Verzoeker liet weten geen vertrouwen meer te hebben in de politie Limburg-Zuid. Volgens verzoeker treedt de politie niet op omdat zijn buurman een politieambtenaar is.

Verzoeker hield een logboek bij van de overlast die hij ervoer vanaf 22 oktober 2009 tot en met 15 december 2009.

2. Politieambtenaar J., leidinggevende van politieambtenaar A. - zijnde de buurman van verzoeker - en klachtbehandelaar, stelde in het kader van de interne klachtprocedure een rapport op. Daarin staat onder meer het volgende vermeld.

Politieambtenaar J. rapporteerde dat nadat de geluidsoverlast uit 2007 weer was begonnen hij een aantal malen telefonisch contact met verzoeker had gehad. Hij maakte met verzoeker de afspraak dat hij de overlast direct zou melden via het nummer 0900-8844. Op 30 maart 2010 had politieambtenaar J. een gesprek met verzoeker. Verzoeker gaf in dit gesprek aan dat hij in de periode van 22 oktober 2009 tot en met 15 december 2009 tweemaal met de politie had gebeld. Daarna was hij gestopt met het melden van de overlast, omdat hij van mening was dat de politie toch niet optrad, omdat zijn buurman een politieambtenaar was. Politieambtenaar J. benadrukte in dit gesprek dat het van belang was dat verzoeker de overlast bleef melden, zodat er een objectief oordeel gevormd kon worden. Ook sprak politieambtenaar J. met verzoeker af dat verzoeker hem direct mocht bellen op het moment dat de politie niet reageerde op zijn melding via het nummer 0900-8844.

Politieambtenaar J. voerde vervolgens op 24 juli 2010 een onderzoek uit in de geautomatiseerde systemen van de politie om te kijken hoe vaak verzoeker een melding had gedaan. Daaruit bleek het volgende:

In het Bedrijfsprocessensysteem BHV werd slecht 1 melding gevonden en die dateerde van ruim voor 22 oktober 2009, te weten 17 januari 2006.

In het Intake en Service Support Systeem werden 11 registraties in de periode van 2 juni 2007 tot en met 12 maart 2010 aangetroffen. De meeste meldingen betroffen het verzoek van verzoeker om in contact te komen met politieambtenaar J. Politieambtenaar J. herinnert zich de twee meldingen uit 2009 (16 en 29 oktober). Tijdens deze telefoongesprekken gaf verzoeker aan overlast te ondervinden van zijn buurman. Politieambtenaar J. gaf verzoeker het advies schriftelijk vast te leggen wanneer hij overlast ondervond. Ook adviseerde politieambtenaar J. hem dringend om de overlast via 0900-8844 te melden.

Bij de afdeling Beheer GMZL, te weten de gemeenschappelijke meldkamer Limburg-Zuid, werd in de periode 2007 tot en met 2010 geen enkele melding geregistreerd.

Politieambtenaar J. concludeerde dat uit de diverse geautomatiseerde systemen bleek dat verzoeker, met uitzondering van een melding in 2006, geen enkele keer een melding deed bij de politie over geluidsoverlast. Ook nam verzoeker geen enkele keer contact op met politieambtenaar J. over het feit dat hij de politie had gebeld, maar dat er niet werd gereageerd.

Uit het rapport blijkt voorts dat politieambtenaar J. in 2007 met politieambtenaar A., zijnde de buurman van verzoeker, sprak. Ook naar aanleiding van deze klacht sprak politieambtenaar J. met politieambtenaar A. over de klacht. Ook sprak politieambtenaar J. met de schoonmoeder van verzoeker en een andere buurman van verzoeker over de geluidsoverlast.

Politieambtenaar J. rapporteerde dat hij op grond van de door hem gevoerde gesprekken geen duidelijkheid kon geven in welke mate er daadwerkelijk door politieambtenaar A. overlast werd veroorzaakt. Wat betreft de meldingen van verzoeker concludeerde politieambtenaar J. dat hij meerdere malen met verzoeker afspraken maakte over hoe hij deze meldingen moest doen, om zo een objectief mogelijk beeld van de situatie te kunnen vormen. Politieambtenaar J. heeft zelfs tegen verzoeker gezegd dat hij persoonlijk met hem contact op moest nemen als er na een melding geen reactie van de politie kwam. Verzoeker nam echter geen contact met hem op, aldus politieambtenaar J.. Het is volgens politieambtenaar J. dan ook niet waar dat verzoeker meermalen met de politie heeft gebeld, maar dat er niet op zijn meldingen werd gereageerd, zoals verzoeker stelt.

3. De korpsbeheerder liet in zijn reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman weten de klacht van verzoeker ongegrond te achten. Met verzoeker waren concrete afspraken gemaakt met betrekking tot de meldingen van de overlast. Verzoeker moest in dergelijke gevallen de overlast melden via het nummer 0900-8844 en zo mogelijk rechtstreeks contact opnemen met politieambtenaar J. De korpsbeheerder gaf aan dat verzoeker tijdens de interne klachtbehandeling liet weten slechts tweemaal met de politie te hebben gebeld. Daarna heeft hij de politie niet meer gebeld, omdat hij van mening was

dat de politie toch niet zou optreden tegen zijn buurman. Wel sprak verzoeker meermalen met politieambtenaar J. over de overlast van zijn buurman. De korpsbeheerder gaf aan dat uit de systemen van de politie volgde dat verzoeker slechts 1 keer in 2006 een melding van geluidsoverlast deed. Daarna waren er geen meldingen meer van verzoeker binnengekomen. De korpsbeheerder gaf aan dat verzoeker het gevoel heeft dat er niets aan de overlast wordt gedaan. Echter, om de politie de gelegenheid te geven adequaat op de overlast te reageren en op te treden dient verzoeker zich te houden aan de gemaakte afspraken en de overlast telkens te melden. Verzoeker heeft dit echter niet gedaan, aldus de korpsbeheerder.

II. Beoordeling

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit betekent onder meer dat de politie adequaat reageert op meldingen gedaan door burgers en indien nodig actie onderneemt.

Verzoeker heeft een langlopend conflict met zijn buurman, die werkzaam is als politieambtenaar. Na een eerste melding en klachtbehandeling wegens geluidsoverlast in 2007, ging het lange tijd goed. Echter, sinds 2009 stelt verzoeker weer last te hebben van zijn buurman, en dan gaat het met name om geluidsoverlast. De Nationale ombudsman stelt vast dat er in de loop van de tijd met verzoeker afspraken zijn gemaakt over de manier waarop hij de overlast dient te melden. Dit moet verzoeker doen via het landelijke nummer 0900-8844. Ook is verzoeker verteld dat hij, indien de politie niet reageert op zijn melding, direct contact kan opnemen met politieambtenaar J., zijnde de leidinggevende van de buurman. Verzoeker heeft dit niet weersproken. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoeker vanaf 22 oktober 2009 tot aan 24 juli 2010 geen enkele melding heeft gedaan van geluidsoverlast veroorzaakt door zijn buurman. Ook is politieambtenaar J. niet door verzoeker gebeld met de mededeling dat de politie niet reageerde op een melding. Wel heeft verzoeker in oktober 2009 tweemaal met politieambtenaar J. telefonisch over de overlast gesproken.

Verzoeker heeft aangegeven dat hij de politie niet belt, omdat hij geen vertrouwen heeft in het optreden van de politie, nu zijn buurman politieambtenaar is. De Nationale ombudsman ziet niet in hoe verzoeker de politie kan verwijten niet op te treden, nu verzoeker er zelf voor kiest om de geluidsoverlast niet te melden. Kennelijk heeft verzoeker onterechte verwachtingen ten aanzien van de mogelijkheden van de politie om in deze situatie op te kunnen treden. Het is immers niet mogelijk voor de politie om enkel naar aanleiding van een telefoongesprek met politieambtenaar J. actie te ondernemen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de afspraken die met verzoeker zijn gemaakt om de overlast direct te melden niet onredelijk zijn. Alleen op deze manier kan de politie direct optreden, en kan de politie een zo objectief mogelijk beeld van de situatie te krijgen.

De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat het de politie niet kan worden tegengeworpen dat zij niet optreedt in dit burencflict, nu is gebleken dat verzoeker ondanks daarover gemaakte afspraken geen meldingen doet van de door hem ondervonden geluidsoverlast. De politie heeft dan ook niet in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Zuid uit Maastricht, is

gegrond ten aanzien van de behandelingsduur van de klacht, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

niet gegrond ten aanzien van het niet reageren op meldingen van verzoeker.

Onderzoek

Op 27 mei 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. uit S., met een klacht over een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Zuid uit Maastricht. 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.

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Zuid verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de korpsbeheerder een aantal specifieke vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen de beheerder van het regionale politiekorps Limburg-Zuid en verzoeker 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 betrokken ambtenaar en de korpsbeheerder deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

verzoekschrift van 27 mei 2010;

rapport opgesteld door politieambtenaar J. d.d. 28 juli 2010;

beslissing van de korpsbeheerder d.d. 13 september 2010;

advies van de klachtenadviescommissie d.d. 8 september 2010;

standpunt van de korpsbeheerder naar aanleiding van onderzoek Nationale ombudsman, d.d. 18 oktober 2010;

reactie van verzoeker d.d. 25 oktober 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

I. Politiewet

Artikel 66

"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."

II. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."