



Rapport

Datum: 28 december 2010
Rapportnummer: 2010/373

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het regionale politiekorps Twente zijn klachten die hij in 2008 en 2009 heeft ingediend, onvoldoende heeft afgehandeld.

FEITEN

Verzoeker had jarenlang problemen met zijn woonomgeving. Zo stelde hij last te hebben van psychische mishandelingen door zijn burens, dreigementen en pogingen tot afdwingen van seksuele handelingen en was hij van mening dat er stemmen via luidsprekers uit de muren van zijn woning kwamen. Daarnaast zei hij overlast te ervaren van verdovende luchten die als gassen uit zijn woningmuren zouden komen waarbij tevens een sissend geluid kwam. Ook voelde verzoeker een elektrische spanning op de waterleiding en het aanrecht. Deze overlast meldde verzoeker herhaaldelijk bij de politie, mede omdat er volgens hem daardoor sprake was van zware mishandeling van hem. De politie nam steeds geen aangifte op noch stelde een onderzoek in naar de vermeende overlast.

Verzoeker diende op meerdere data een groot aantal klachten in over de dienstverlening van de politie. Bij brief van 1 maart 2010 liet de korpsbeheerder van het betrokken korps weten de klachten van verzoeker niet meer in behandeling te nemen. Verzoeker wendde zich op 12 april 2010 tot de Nationale ombudsman.

VISIE VERZOEKER

Verzoeker diende aan variëteit aan klachten in bij het betrokken politiekorps. Zo heeft hij er bijvoorbeeld over geklaagd dat er vanuit de woning van de bovenbuurman intimiderende waarschuwingen door de wijkagent werden geuit naar aanleiding van een klachtbrief van verzoeker. Ook klaagde verzoeker erover dat hij niet werd teruggebeld door de alarmcentrale na zijn meldingen van de overlast, dat de politie slechts een notitie wilde maken van de overlast in plaats van een melding en dat de politie volgens verzoeker dwangmatig aandrong op acceptatie van hulpverlening. Nadat er daarover met de politie gesprekken waren geweest, vormde dat voor verzoeker opnieuw aanleiding om vervolgens over deze klachtafhandeling een klacht in te dienen.

Verzoeker bleef bij zijn standpunt dat er volgens hem wel degelijk sprake was van zware mishandeling en dat het naar zijn mening passend was als er naar aanleiding van zijn meldingen door de politie actie werd ondernomen, zoals verhoor van een dader of ander nader onderzoek. Hij bleef bij zijn standpunt dat er ook sprake was van een strafbaar feit en hij vond het dan ook onbegrijpelijk dat de politie geen aangifte wilde opnemen, zijn klachten niet meer behandelde en dat er geen nader onderzoek werd verricht naar zijn woonsituatie.

In een telefoongesprek op 18 mei 2010 liet verzoeker aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman weten dat hij van mening was dat de politie zijn klachten onvoldoende had behandeld. Dit vormde voor hem de kern van klacht zoals hij die aan de Nationale ombudsman wilde voorleggen.

VISIE POLITIE

De politie stelde zich op het standpunt dat zij niet in staat was om een passende oplossing te vinden voor de door verzoeker beleefde en omschreven problematiek. In eerste instantie hadden verscheidene politieambtenaren naar aanleiding van de melding van overlast door verzoeker de woning bezocht, maar nadat deze de vermeende overlast zelf niet hadden waargenomen werd nadien volstaan met het registreren van de meldingen die verzoeker deed van de overlast. Vervolgens was de politie met verzoeker meerdere gesprekken aangegaan over de vermeende overlast en had de politie getracht hem duidelijk te maken dat de politie in deze voor hem geen rol van betekenis kon spelen. Verzoeker werd door de politie steeds geadviseerd om contact op te nemen met zijn huisarts of andere vormen van hulpverlening.

De korpsbeheerde motiveerde in zijn brief van 1 maart 2010 gericht aan verzoeker zijn standpunt om de klachten niet meer in behandeling te nemen, namelijk door te stellen dat de politie verzoeker niet kan helpen bij zijn klachten en in dat kader ook in dienstverlenende zin niets voor hem kan betekenen. Niet op dat moment en ook niet in vergelijkbare gevallen in de toekomst. Een onderzoek naar de klachten zou daaraan volgens de korpsbeheerder niets veranderen. In reactie op de klacht die verzoeker vervolgens over deze brief indiende, liet de politie aan verzoeker weten verder niet meer inhoudelijk te willen reageren.

AANVULLENDE INFORMATIE

De politie heeft de Nationale ombudsman informatie verstrekt over de contacten die er in 2008 en 2009 zijn geweest tussen verzoeker en het politiekorps. Daaruit blijkt dat verzoeker in deze periode negen klachten schriftelijk heeft ingediend. Opvallend is dat bijna alle klachten voortkwamen vanuit het contact dat verzoeker had met de politie naar aanleiding van zijn oorspronkelijke klacht over de overlast. Verder blijkt dat de politie minimaal tien meldingen van de vermeende overlast heeft opgenomen. Overigens blijkt uit de meldingen dat verzoeker vóór deze periode al meldingen had gedaan bij de politie inzake overlast.

Ook blijkt uit verstrekte informatie dat de politie een aantal keer het initiatief heeft genomen om een gesprek met verzoeker aan te gaan naar aanleiding van zijn klachten. Niet alleen heeft het betrokken politiekorps met meerdere brieven aan verzoeker geprobeerd duidelijk te maken dat de politie niet in staat was om een oplossing te vinden voor de door verzoeker beschreven problematiek, ook heeft men geprobeerd deze boodschap over te

brengen in drie bemiddelingsgesprekken met verzoeker.

De korpsbeheerder liet in een brief van 1 maart 2010 de Nationale ombudsman weten dat er sinds 2002 met enige regelmaat contacten hadden plaatsgevonden tussen medewerkers van de politie en verzoeker. Deze contacten waren meestal tot stand gekomen naar aanleiding van meldingen van verzoeker over woonoverlast. Nadat verzoeker daarover met de politie in contact was geweest, diende verzoeker naderhand steevast een klacht in over de dienstverlening van de betreffende politieambtenaar.

Verder dient vermeld te worden dat de Nationale ombudsman eerder aan verzoeker heeft laten weten dat de politie een andere taak en bevoegdheden heeft dan dat verzoeker wellicht voor ogen heeft. Om die reden stelde de Nationale ombudsman zich dan ook op het standpunt dat het begrijpelijk was dat de politie geen onderzoek had ingesteld naar de door verzoeker ervaren woonoverlast. Dit standpunt onderschrijft de Nationale ombudsman overigens nog steeds. De vraag waarover de Nationale ombudsman zich slechts buigt is of de behandeling van de klachten van verzoeker door het betrokken politiekorps te wensen heeft overgelaten, zoals verzoeker stelt.

OORDEEL NATIONALE OMBUDSMAN

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Voor wat betreft de behandeling van de klachten van verzoeker door het betrokken politiekorps overweegt de Nationale ombudsman het volgende. Een ieder heeft het recht om over een gedraging waar hij het niet mee eens is, een klacht in te dienen bij de betrokken instantie. Deze instantie heeft vervolgens ook de plicht om de klacht in behandeling te nemen, waarbij de wet ruimte laat voor uitzonderingen daarop. Zo hoeft een klacht niet in behandeling te worden genomen indien het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, te gering is. Handhaving van de behandelingsplicht zou in zo'n geval in geen verhouding staan tot het met een zorgvuldige klachtbehandeling te dienen doel.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om een helder beeld te scheppen van wat een burger in redelijkheid van een overheidsinstantie bij klachtbehandeling kan verwachten. Aan de ene kant dient het belang van de burger zorgvuldig te worden afgewogen en aan de andere kant moet ook voorkomen worden dat de klachtenprocedure verstopt raakt door klachten met een geringe betekenis. Het maken van een afweging daarin dient door de instantie zorgvuldig en niet te lichtvaardig te gebeuren. In deze situatie is het van belang om voor ogen te houden dat de politie een andere taak en bevoegdheden heeft dan verzoeker voor ogen had en dat er dus grenzen zijn aan wat de politie voor verzoeker kon bereiken en wat verzoeker daarin van de politie mocht verwachten.

De politie is na een van de eerste meldingen van overlast van verzoeker ter plaatse gegaan om de woning te onderzoeken. Daaruit kwam naar voren dat de politie geen feiten of omstandigheden kon vinden waaruit de overlast voor hen kon blijken. Indien uit onderzoek blijkt dat de overlast niet voor derden waarneembaar is, wordt het voor de politie erg lastig om verder een rol van betekenis voor iemand te kunnen spelen. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat dit voor verzoeker erg vervelend is, maar is tevens van mening dat dit niet voor rekening van de politie kan komen.

De politie is verder middels diverse gesprekken met verzoeker ingegaan op zijn klachten. Daarbij is vast komen te staan dat verzoeker na deze gesprekken van mening met de politie bleef verschillen inzake de overlast. Duidelijk is geworden dat verzoeker meer actie had verwacht van de politie naar de oorzaak van de vermeende overlast. Naar de mening van de Nationale ombudsman heeft de politie in deze kwestie voldoende inspanningen verricht om niet alleen de oorzaak van de overlast te proberen achterhalen, maar ook om verzoeker te wijzen op andere vormen van hulpverlening. De Nationale ombudsman prijst het initiatief van de politie om meerdere keren het gesprek met verzoeker aan te gaan.

Hoewel het aantal klachten dat verzoeker bij de politie heeft ingediend niet schrikbarend hoog was, is de Nationale ombudsman, gelet op de aard van de klachten die verzoeker bij de politie indiende, van oordeel dat deze klachten van dermate gering gewicht waren dat de politie deze terecht niet heeft behandeld met een formele klachtenprocedure. Hoewel de Nationale ombudsman zich ervan bewust is dat de klachten in de beleving van verzoeker van grote betekenis zijn, brengt dit niet met zich mee dat daarmee ook de formele klachtenprocedure dient te worden gevolgd. Op een gegeven moment komt er een punt dat er een grens is bereikt aan wat men kan bereiken met een klachtenprocedure. De Nationale ombudsman is ervan overtuigd dat in deze kwestie sprake is van een dermate bijzondere situatie dat de politie gerechtvaardigd tot het besluit heeft kunnen komen om geen klachten meer van verzoeker te behandelen die betrekking hebben op de vermeende overlast. De politie heeft dan ook de klachten van verzoeker voldoende afgehandeld. Er is niet gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de gedraging van het regionale politiekorps Twente is niet gegrond.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond