



Rapport

Datum: 30 september 1998
Rapportnummer: 1998/413

Klacht

Op 5 augustus 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Zwolle, met een klacht over een gedraging van het regionale politiekorps IJsselland. Nadat verzoeker zijn klacht eerst aan het regionale politiekorps IJsselland had voorgelegd, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps IJsselland (de burgemeester van Zwolle), een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker, eigenaar van een glasbedrijf, klaagt erover dat het regionale politiekorps IJsselland te Zwolle in de periode vanaf begin 1993 onvoldoende actie heeft ondernomen om te komen tot een afspraak inzake een evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties tussen drie plaatselijke glasbedrijven. Daarnaast klaagt verzoeker er over dat de politie te Zwolle, blijkens de brief van de politie van 17 april 1997, voor het verrichten van noodreparaties een contract heeft afgesloten met een concurrerend bedrijf, en daarbij zonder steekhoudende argumenten de door verzoeker uitgebrachte offerte terzijde heeft gelegd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de beheerder van het regionale politiekorps IJsselland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen de korpsbeheerder en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren, waarbij verzoeker een aantal specifieke vragen werd gesteld. De korpsbeheerder maakte van deze gelegenheid geen gebruik. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen. De korpsbeheerder gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. De feiten

1. De politie te Zwolle schakelt reeds gedurende een aantal jaren G.-BV in, om in geval van ruitbreuk noodreparaties te verrichten, wanneer de eigenaar of sleutelhouder van het betreffende pand niet bereikbaar is. De politie treedt in dergelijke gevallen op als zaakwaarnemer.
2. Bij G.-BV is de heer B. werkzaam. De heer B. is ex-werknemer van Glasbedrijf B., het

bedrijf van verzoeker, en heeft dezelfde naam als laatstgenoemd bedrijf. Dit heeft meermalen tot verwarring geleid, wanneer de politie bij ruitbreuk als zaakwaarnemer optrad: de eigenaars van het betreffende pand dachten Glasbedrijf B. opdracht te hebben gegeven tot definitief herstel van de ruitbreuk, terwijl achteraf bleek dat zij te maken hadden gehad met de heer B. van G.-BV.

3. In verband daarmee is de politie te Zwolle er in 1995 op aandringen van Glasbedrijf B. toe overgegaan om in de brief die zij achterliet, wanneer zij in het kader van zaakwaarneming bij ruitbreuk opdracht had gegeven tot het verrichten van een noodreparatie, de volgende zinsnede te vermelden:

"In de afgelopen nacht bent u het slachtoffer geworden van een misdrijf. Om verder nadeel te voorkomen diende uw pand te worden afgesloten. Aangezien wij geen mensen van uw bedrijf dan wel gebruiker van het pand hebben kunnen bereiken, hebben wij G.-BV, dat vertegenwoordigd wordt door B. en S., (...), opdracht gegeven voor deze afsluiting zorg te dragen. Op grond van de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (zaakwaarneming) komen de kosten echter voor uw rekening. De heer B. zal hierover contact met u opnemen. **Voor het definitieve herstel dient u met uw eigen glasbedrijf of met het hiervoor genoemde bedrijf contact op te nemen.**"

4. Verzoeker berichtte de burgemeester van Zwolle bij brief van 14 september 1995 dat deze maatregel niet afdoende was. Hij gaf in die brief aan dat afgezien van de naamsverwarring, ook het feit dat G.-BV van de politie de opdracht krijgt voor alle noodreparaties, tot gevolg heeft dat G.-BV in een voorkeurspositie geraakt, aangezien G.-BV dan vervolgens ook meestal de opdracht krijgt om voor definitief herstel zorg te dragen. Met het oog daarop gaf verzoeker in zijn brief nog aan dat het zijn voorkeur zou verdienen wanneer de politie noodreparaties zou laten verrichten door een bedrijf dat geen belang heeft bij definitief herstel van ruitbreuk. Voor het

definitieve herstel zou de gedupeerde dan gedwongen zijn om zijn eigen glashersteller te benaderen.

5. De burgemeester berichtte verzoeker in reactie op zijn brief van 14 september 1995 bij brief van 12 oktober 1995 onder meer dat de chef van het district Zwolle van het regionale politiekorps IJsselland hem had "toegezegd de centrale meldkamer nog eens te verzoeken om zorgvuldigheid te betrachten bij het inschakelen van de 'eerste glas-hulp'."

6. Bij brief van 2 januari 1996 diende verzoeker een klacht in bij de chef van het district Zwolle. Daarin deelde verzoeker onder meer het volgende mee:

"Wij willen u via deze aangetekende brief ons ongenoegen duidelijk maken over de nog steeds onzorgvuldige manier van werken van de politie, betreffende het noemen van onjuiste namen van herstellende van glasschades. Aangezien de eerste gesprekken omtrent dit probleem +/- 2 ½ jaar geleden begonnen zijn en door de politie niet op zeer korte termijn bepaalde zaken rechtgezet konden worden, gezien de grootte van het politieapparaat, vinden wij dat zij gezien de tijd die wij geduld hebben gehad, nu toch mochten verwachten dat de zaak goed geregeld had kunnen worden. Aangezien dit niet het geval is, en er elke week nog klanten van ons met een verkeerde glashersteller worden

opgezadeld, zien wij nu geen andere mogelijkheden meer om het met u onderling te regelen. (...) Wij zien ook geen mogelijkheden meer om onze eigen klanten voor ons zelf te houden, wanneer glasschades via de politie geregeld worden. (...) Wij hopen dan ook dat u begrip heeft voor het feit dat wij andere wegen moeten bewandelen, om toch een einde te maken aan dit probleem. De enige reden voor ons is en blijft, dat wij onze eigen klanten willen behouden en deze niet zonder dat wij er iets aan kunnen doen kwijtraken aan een ander bedrijf, door tussenkomst van de politie."

7. Bij brief van 15 januari 1996 reageerde de korpschef van het regionale politiekorps IJsselland onder meer als volgt op verzoekers klacht:

"Van de districtschef Zwolle heb ik begrepen dat er binnenkort een gesprek met u zal plaatsvinden, om de door u gesignaleerde problemen op te lossen.

Ik ga er van uit dat met dat gesprek ook uw klacht zal zijn opgelost. Mocht u alsnog aanleiding zien uw klacht voort te zetten, dan verneem ik dat graag van u."

8. Op 22 maart 1996 vond een gesprek plaats tussen verzoeker, G.-BV en de chef van het district Zwolle. Naar aanleiding van dit gesprek berichtte de chef van het district Zwolle verzoeker bij brief van 27 maart 1996 onder meer als volgt:

"De resultaten van het gesprek heb ik als teleurstellend ervaren. (...) Alhoewel de impasse waarin wij vrijdag terechtkwamen onoplosbaar lijkt, wil ik toch nog een poging wagen om tot een voor ieder aanvaardbare oplossing te komen. Middels dit schrijven roep ik u daarom op om met elkaar in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen. Graag verneem ik voor 10 april a.s. de resultaten daarvan. Mocht u niet tot een oplossing kunnen komen, dan zal ik u na 10 april laten weten hoe de politie zich zal opstellen."

9. Vervolgens berichtte de chef van het district Zwolle verzoeker bij brief van 10 april 1996 onder meer als volgt:

"Tijdens ons gesprek van 22 maart j.l. kwamen wij in een impasse terecht. De door de politie voorgestelde oplossing (een gezamenlijke semafoon) was niet voor beide partijen aanvaardbaar. Inmiddels is mij duidelijk geworden dat er wel een basis aanwezig is bij beide bedrijven, om afspraken te maken in de vorm van een gedragscode. Die gezamenlijk te ontwikkelen gedragscode kan dan vervolgens uitgangspunt zijn voor de politie bij het geven van reparatie-opdrachten. Ik doe een dringend beroep op u beiden om in goed overleg tot het formuleren van een gedragscode over te gaan. Graag verneem ik van u de resultaten van dat overleg."

10. In de periode van april 1996 tot en met juni 1996 is een aantal malen contact geweest tussen Glasbedrijf B. en G.-BV, waarbij voornamelijk door Glasbedrijf B. een aantal voorstellen is gedaan met betrekking tot een gedragscode voor het nood- en definitief herstel van glasschades. Deze contacten hebben uiteindelijk echter geen resultaat gehad. G.-BV was bereid Glasbedrijf B. te bellen, wanneer

door haar noodherstel bij een klant van Glasbedrijf B. was verricht. Voor Glasbedrijf B. was een oplossing waarbij zij afhankelijk zou zijn van G.-BV echter niet acceptabel.

11. Bij brief van 31 mei 1996 berichtte verzoeker de chef van het district Zwolle onder meer

als volgt over het verloop van de gesprekken met G.-BV:

"Na het gesprek van ongeveer 2 maanden geleden bij u op kantoor (het gesprek van 22 maart 1996; N.o.) hadden wij de indruk dat de oplossing van de problemen dichterbij was. Maar dit is tot onze spijt niet zo want er is tot op heden geen enkele vooruitgang voor ons. Wij hebben van onze zijde diverse mogelijkheden aangereikt, wat een basis zou zijn voor de gedragscode tussen twee bedrijven, alleen iedere mogelijkheid die wij aandragen en waarbij G.-BV niet meer de monopolie positie heeft bij de politie, is onbespreekbaar. Wij hebben de heer S. (van G.-BV; N.o.) gevraagd, 1 maand geleden, enige mogelijkheden op papier te zetten, hier komt wederom na 1 maand geen reactie op. Wij vinden dan ook dat de limiet van 10 april die u stelde, ruimschoots is voorbij gegaan zonder enig resultaat. U stelde dan ook voor om na deze datum zelf het heft in handen te nemen en dat dit voor ons beiden negatief uit zou pakken. U zou dan zelf een dwingend voorstel doen. Wij vinden dat dit nu dan maar moet gebeuren, misschien dat dan de mogelijkheden voor ons beter zijn. Wij vinden het tevens vreemd dat wij nu een afhankelijkheidspositie moeten hebben van G.-BV willen wij tot een overeenkomst komen, en wij vinden dat de politie in het geven van haar meldingen betreffende glasschades aan één bedrijf dit niet ten koste kan gaan van ons bedrijf."

12. Bij brief van 4 december 1996 verzocht de chef van het district Zwolle onder meer verzoeker en G.-BV om een offerte uit te brengen met betrekking tot noodreparaties bij ruitbreuk:

"...Er doen zich echter ook gevallen voor waarbij geen eigenaar of sleutelhouder gevonden kan worden. In die gevallen treedt de politie op als zogenaamde zaakwaarnemer, teneinde de belangen van de eigenaar zo goed mogelijk te behartigen. Als zaakwaarnemer geeft de politie dan opdracht aan een glasbedrijf om een noodreparatie te verrichten. De eigenaar wordt door de politie van deze noodmaatregel in kennis gesteld en wordt erop geattendeerd dat hij zelf opdracht moet geven voor een definitieve reparatie. (...)

Voor de uitvoering van deze taak is het voor de politie belangrijk dat zij dag en nacht gedurende alle dagen van het jaar, als zaakwaarnemer een beroep kan doen op een glasbedrijf voor het verrichten van de noodreparaties. Uit bedrijfsvoeringsoogpunt gezien is het daarbij belangrijk om steeds op hetzelfde bedrijf een beroep te kunnen doen. In de loop van de jaren is er een samenwerkingsverband gegroeid tussen de politie en G.-BV. Alvorens deze samenwerkingsrelatie opnieuw te bestendigen wil ik u in de gelegenheid stellen offerte uit te brengen. Daarbij verzoek ik u aan te geven welke prijs u de eigenaar in rekening brengt voor het verrichten van een noodreparatie, los van een mogelijke opdracht voor definitief herstel. Als voorwaarde daarbij geldt dat u in staat moet zijn om elke dag van het jaar, 24 uur per dag, een noodreparatie te verrichten. Tevens verzoek ik u aan te geven binnen welke tijd, na telefonische waarschuwing door de politie, u in de gemeente Zwolle ter plaatse kunt zijn (dag en nacht). Indien u belangstelling heeft, verzoek ik u voor 1 januari 1997 uw offerte te zenden aan: De Commissaris van politie..."

13. Verzoeker reageerde bij brief van 3 januari 1997 onder meer als volgt op de brief van de chef van het district Zwolle van 4 december 1996:

"De kosten van een noodreparatie zijn gratis. Extra materiaal zal door ons in rekening gebracht worden afhankelijk van het gebruikte hout etc. Dit zal alleen van toepassing zijn bij grote glas schade's. Bij kleine noodvoorzieningen blijft een noodreparatie volledig gratis. Het materiaal zal tegen normaal geldende prijzen in rekening gebracht worden (zonder dat daar verkapt arbeidsloon in zit). Tevens willen wij aangeven dat onze medewerkers die zorg dragen voor noodreparatie binnen +/- een half uur ter plekke kunnen zijn."

14. In antwoord op verzoekers brief van 3 januari 1997, berichtte de chef van het district Midden (voorheen district Zwolle; N.o.) verzoeker bij brief van 17 april 1997 onder meer als volgt:

"Al sinds jaar en dag doet de politie van het district Midden met vrucht een beroep op het bedrijf **G.-BV** te Zwolle. Het bedrijf heeft zowel in personeel als in materieel geïnvesteerd om de service op het niveau, waarop de politie en de gedupeerde kan rekenen, te handhaven. Na ampele overwegingen ben ik tot de conclusie gekomen de inschakeling en samenwerking met G.-BV te continueren. Wel is een aantal afspraken met G.-BV opnieuw aan de orde gesteld, opdat communicatiestoornissen uit het verleden niet meer zullen optreden."

15. Verzoeker diende bij ongedateerde brief naar aanleiding van deze gang van zaken een klacht in bij het regionale politiekorps IJsselland. Naar aanleiding daarvan vond op 17 november 1997 een gesprek plaats tussen verzoeker en de chef van het district Midden van dat korps.

16. In de bevestiging van dit gesprek aan verzoeker van 18 november 1997 merkte de chef van het district Midden onder meer het volgende op:

"Aan de hand van eerdere correspondentie hebben wij twee thema's besproken: u verwijt de politie dat zij te weinig heeft gedaan om een oplossing voor de gerezen problemen (met betrekking tot de noodreparaties; N.o.) te vinden en u wil weten of de politie acht heeft geslagen op de door u uitgebrachte offerte. Op beide punten heb ik u een toelichting gegeven. Ten eerste heb ik u nog eens uitgelegd welke acties de politie heeft ondernomen. U reageerde daarop door te zeggen het prettiger gevonden te hebben als de politie met één aanspreekpunt voor uw klacht gewerkt zou hebben. Bovendien vond u dat de politie meer dwingend had moeten zijn en had moeten zoeken naar andersoortige bedrijven voor noodherstel. Ten tweede heb ik u uitgelegd op welke wijze ik uw offerte heb gewogen. Ik gaf aan dat uit de vergelijking van de offertes naar voren kwam dat die van G.-BV beduidend meer informatie bevatte en dat reactie en herstel sneller plaats vindt. Ik heb u de verschillen uitgelegd en daarmee gemotiveerd waarom de keus niet op uw bedrijf viel. U reageerde daarop door te zeggen dat uw offerte uitsluitend antwoord gaf op de door mij in mijn brief gestelde vragen en dat u vindt dat andere factoren daardoor niet relevant zijn.

Tot slot hebben wij vastgesteld dat wij van mening blijven verschillen en dat ik geen enkele aanleiding zie om op eerder genomen standpunten terug te komen."

17. Voorts stuurde de chef van het district Midden op 18 november 1997 naar aanleiding

van het gesprek met verzoeker op 17 november 1997 een rapportage aan de korpschef. Hierin komt onder meer het volgende naar voren:

"Bij de afweging van de offertes van de verschillende bedrijven heb ik een afweging gemaakt op grond van de volgende vergelijking:

De offerte van de heer B.:

-is binnen een half uur ter plaatse. -alleen de materiaalkosten worden in rekening gebracht.

De offerte van G.-BV:

-reactietijd is 5 minuten. -de schade is hersteld binnen een half uur. -definitief herstel (eventueel) binnen 12 uur. -per semafoon en autotelefoon altijd bereikbaar. -aantal glassoorten direct aanwezig. -dubbelglas wordt binnen tien dagen geleverd. -alleen de werkelijk gemaakte kosten worden berekend op basis van een tarief van f 75,- per uur inclusief materiaal. -geeft aan de stickers van andere bedrijven te respecteren. -geven een gedragscode aan. -conformereren zich aan de gedragsregels van de brancheorganisatie en de NEN normen. -zijn ISO 9002 gecertificeerd. Naast het feit dat de offerte van G.-BV op tijd binnen was en die van Glasbedrijf B. te laat, leverde alleen deze vergelijking al een voldoende beeld op om voor G.-BV te kiezen. (...) In een gesprek dat ik met de heer B. voerde bracht hij met betrekking tot zijn klacht dat de politie onvoldoende had gedaan om de problemen op te lossen het volgende naar voren. Hij is van mening dat de politie de bedrijven meer had moeten dwingen. Met name zou de politie G.-BV hebben moeten dwingen tot samenwerking met het bedrijf van de heer B. Ten tweede gaf hij aan het prettig gevonden te hebben als hij door de jaren heen met dezelfde functionaris had kunnen praten. Als derde punt noemde hij dat de politie een andersoortig bedrijf, bijvoorbeeld een aannemer uit de bouw, had moeten benaderen om de noodreparaties

uit te voeren. De glasbedrijven kunnen dan het definitief herstel uitvoeren. Ik kwalificeer deze verwijten als ten onrechte. Vanuit de politieorganisatie hebben wij allerlei initiatieven genomen om te onderzoeken of een voor beide partijen bevredigende oplossing bereikbaar was. Dat is een traject geweest van veel geduld en de nodige gesprekken. Een aantal bezwaren van de heer B. is in de loop van de tijd opgelost. Zo is de waarschuwingsregeling verbeterd en is de brief die achtergelaten wordt aangepast. Blijft echter het feit dat hij zich in commercieel opzicht benadeeld voelt. (...) Als politie hebben wij geen ander belang dan het hoeden voor het belang van degene wiens goed is beschadigd. Als zaakwaarnemer hebben wij de verantwoordelijkheid de nodige maatregelen te nemen om meer schade te voorkomen. De wijze waarop dat in de dagelijkse praktijk gebeurt is in mijn ogen snel, efficiënt en zeer correct. De belangen van andere glasbedrijven worden daarbij voldoende gerespecteerd. Ik heb dit de heer B. verschillende keren uitgelegd. Ondanks dat blijft hij op zijn standpunt staan. In mijn ogen spelen daarbij niet alleen zakelijke en rationele argumenten. Een aantal keren gaf de heer B. aan er moeite mee te hebben dat een oud werknemer uit het bedrijf van zijn vader nu werkt voor G.-BV. Hij suggereerde daar bovendien bij dat er een relatie zou bestaan tussen het feit dat deze ex werknemer bij de vrijwillige politie werkt en het feit dat wij samenwerken met G.-BV. Deze insinuaties werp ik verre van zij; zo'n verband bestaat

niet."

18. Op 12 januari 1998 heeft de onafhankelijke klachtencommissie van de politieregio IJsselland over verzoekers klacht onder meer als volgt geoordeeld:

"Vooropgesteld moet worden dat de districtschef in kwesties als de onderhavige een grote mate van beleidsvrijheid toekomt. Deze omstandigheid leidt ertoe dat de commissie dit beleid slechts uiterst marginaal kan toetsen. Uit de inhoud van de aangehaalde stukken en de daarin weergegeven voorgeschiedenis blijkt dat alle partijen het erover eens waren dat met betrekking tot het uitvoeren van noodreparaties een voor een ieder duidelijke regeling getroffen moest worden. Alhoewel uit de beide hiervóór genoemde offertes (van Glasbedrijf B. en G.-BV; N.o.) strikt genomen niet duidelijk blijkt welke overwegingen er uiteindelijk toe hebben geleid dat de keus in dit

geval op G.-BV is gevallen en daarom de inhoud van de brief van 17 april 1997 wellicht ook vollediger had moeten zijn, wijst niets erop dat de districtschef niet in redelijkheid tot de door hem gemaakte keuze heeft kunnen komen. Dit betekent dat de klacht ongegrond is. Beslissing De commissie oordeelt dat de gedragingen waarover wordt geklaagd niet onbehoorlijk zijn geweest."

. Het standpunt van verzoeker Het standpunt van verzoeker is samengevat weergegeven onder **KLACHT**.

. De reactie van de korpsbeheerder De korpsbeheerder reageerde bij brief van 18 maart 1998 onder meer als volgt op verzoekers klacht:

"Ook de korpschef van de regiopolitie IJsselland heeft een onderzoek laten instellen naar de klacht. In zijn algemeenheid wordt in dat verband gesteld dat de politie bij ruitbreuk zo spoedig mogelijk de eigenaar of sleutelhouder van het betreffende pand waarschuwt. Als deze niet bereikbaar is verstrekt de politie in het kader van zaakwaarneming Burgerlijk Wetboek Boek 6 artikel 198 opdracht aan een glasbedrijf om een noodreparatie te verrichten. De eigenaar wordt hiervan in kennis gesteld en geattendeerd op het feit dat hij zelf opdracht moet geven voor definitieve reparatie. De kosten zijn in alle gevallen voor de eigenaar. De politie is geen zakelijk partner in dit verband. In de loop van de jaren is er een samenwerking gegroeid tussen de politie in Zwolle en G.-BV. Alvorens deze samenwerking te verlengen is aan verschillende glasbedrijven in Zwolle, inclusief G.-BV en het glasbedrijf van B., op respectievelijk 11 en 4 december 1996 schriftelijk gevraagd een offerte uit te brengen voor 1 januari 1997 (de verzoeken tot offerte zijn afgezien van de datum eensluidend). Voorts stelt de politie dat in de voorgaande jaren er diverse initiatieven door de politie te Zwolle zijn genomen om te onderzoeken of een voor alle partijen bevredigende oplossing mogelijk was. Een aantal bezwaren van de heer B. is in de loop van de jaren opgelost. Zo is de waarschuwingsregeling verbeterd en is de brief die aan de eigenaar van het betreffende pand wordt uitge-

reikt aangepast. Hoewel de offerte van het glasbedrijf van de heer B. te laat binnen was, zijn de offertes, inclusief die van glasbedrijf B. en van G.-BV vergeleken. Dit heeft geleid tot een keuze voor bestending van de relatie met G.-BV, een beslissing die op 17 april 1997

schriftelijk aan de betrokken bedrijven werd medegedeeld. De korpschef stelt dat de politie zorgvuldig en adequaat heeft gehandeld en acht de klacht van de heer B. onterecht en het optreden van de politie behoorlijk. Om tot een eindafweging te komen heb ik zowel het advies van de onafhankelijke klachtencommissie (zie **BEVINDINGEN**, onder A.18.; N.o.) als van de korpschef in overweging genomen, met inachtneming van de bemiddelende rol die mijn ambtsvoorganger en ik in deze zaak hebben vervuld. Inzake een evenredige verdeling van de opdrachten voor noodreparaties het volgende. De omstandigheid dat een gewezen medewerker van de firma B., die zelf ook de naam B. draagt, inmiddels werkzaam was voor de G.-BV is mijns inziens een complicerend element waar de klachtencommissie en de korpschef niet expliciet op ingaan. Als ik daarnaast overweeg dat deze medewerker B. (van G.-BV; N.o.) als vrijwilliger actief was bij de politie dan kan ik mij op zich voorstellen dat bij de firma B. twijfels zijn gerezen over de integriteit van de politie in de onderhavige zaak. Overigens is mij daarin niet gebleken van onoirbaar handelen van de politie. Gedurende de bemiddeling met de politie en de twee betrokken bedrijven heeft de burgemeester aan de branche voorgesteld onderling eensluidende afspraken te maken, zodat klanten duidelijk wordt met welk bedrijf men te maken heeft. Toen dit niet het gewenste resultaat opleverde heeft de burgemeester de politie vervolgens geadviseerd offerte aan te vragen bij de glasbedrijven in Zwolle. Voor wat betreft de offerte het volgende. Uit de brief d.d. 21 november 1997 van de heer B. blijkt dat deze in zijn brief d.d. 3 januari 1997 slechts is ingegaan op twee door de districtschef gestelde vragen in diens verzoek tot offerte d.d. 4 december 1996. Daarbij heeft de heer B. een vraag niet goed geïnterpreteerd en betreurt hij dat de politie niet (alsnog) om een volledige offerte heeft gevraagd. G.-BV daarentegen heeft een uitgebreide offerte gestuurd (bij brief d.d. 18 december 1996) en refereert in dat verband aan een verzoek tot offerte van de districtschef d.d. 11 december 1996. Uiteindelijk is door de bij de

Kamer van Koophandel ingeschreven glasbedrijven die door de politie zijn benaderd offerte uitgebracht. Daarbij kan m.b.t. de offertes van glasbedrijf B. en G. BV worden opgemerkt dat deze qua lay-out en volledigheid van elkaar afwijken. Ik ben van mening dat niets erop wijst dat de districtschef niet in alle redelijkheid tot zijn beslissing heeft kunnen komen. De offertes zijn vergeleken waarbij factoren als nauwkeurigheid, volledigheid en presentatie een rol hebben gespeeld. Samenvattend kan ik stellen dat het feit dat behalve de politie ook de burgemeester van Zwolle heeft getracht in deze zaak te bemiddelen, iets zegt over de opstelling van de betrokken partijen. Helaas heeft deze bemiddeling niet alle communicatiestoornissen tussen de betrokken bedrijven uit de wereld geholpen. Ik ben het met de klachtencommissie eens dat de districtschef voor wat de keuze voor een bepaald bedrijf betreft, een grote mate van beleidsvrijheid toekomt, en acht de klacht wat dat betreft ongegrond. Dit laat onverlet dat de brief die de heer B. op 17 april 1997 daaromtrent door de districtschef is toegestuurd, wellicht vollediger had kunnen zijn. Zoals eerder aangegeven is de naam B. in deze zaak een complicerend element, maar is mij niet gebleken van onoirbaar handelen van de politie in deze. In de bemiddelingen door de burgemeester is aangedrongen op een eigen regeling, te treffen door de betrokken

glasbedrijven zelf. Dit is niet gelukt. Wel is afgesproken dat het bedrijf dat door de politie wordt benaderd voor noodreparatie een brief achter laat op basis waarvan de klant de volgende dag de vrije keuze heeft welk bedrijf het herstel definitief afmaakt. Het is de taak van de politie helderheid te verschaffen over wie de noodreparatie (heeft) verricht. De politie kan echter niet uitsluiten dat een klant kort na de verrichte noodreparatie door een ander bedrijf (telefonisch) wordt benaderd voor afronding van het karwei."

. De nadere reactie van verzoeker Verzoeker deelde in reactie op de brief van de korpsbeheerder van 18 maart 1998, bij brief van 7 april 1998 nog onder meer het volgende mee:

"Er zou in de afgelopen jaren aan een aantal bezwaren van ons tegemoet worden gekomen. Het enige waarin tegemoet gekomen is, is dat er gesprekken zijn geweest tussen de korpsbeheerder en glasbedrijf B.

Dit heeft geresulteerd in een aanpassing van de brief die achter werd gelaten bij een klant na een nachtelijke glasbreuk dat zij ook contact op konden nemen met hun eigen glashersteller. Deze zin, extra vermelden was voor ons geen oplossing maar wel een verbetering. (...) Ons inziens had de Gem. Politie Zwolle geen zaken moeten doen met iemand die baat heeft bij definitief herstel van glasschades maar noodherstel moeten laten uitvoeren door een bedrijf welke alleen noodvoorzieningen treft, zodat iedere gedupeerde klant automatisch bij zijn eigen glashersteller moet aankloppen. Wij hebben tevens eind december 1997 opgebeld naar de Gem. Politie Zwolle en gezegd dat onze offerte later zou komen. Wij hebben van de heer H. (chef van het district Midden; N.o.) de tijd gekregen om dit te doen. Nu wordt er geschetst dat onze offerte te laat zou binnenkomen dit typerend is voor ons bedrijf. Er is van onze zijde ontzettend veel correspondentie geweest naar G.-BV om bepaalde overeenkomsten op papier te zetten en te bespreken.

. -BV was niet erg genegen om hier in mee te gaan, gezien een stukje omzet dat gedeeld zou moeten gaan worden met een ander glasbedrijf als de werkwijze veranderd zou worden met de Gem. Politie Zwolle. Als wij als bedrijf de medewerking niet krijgen van een collega glasbedrijf dan is het onmogelijk om duidelijke afspraken met elkaar te komen en deze door te geven aan de Gem. Politie te Zwolle. Wij hebben ook gezegd tegen de heer H. dat afspraken niet gemaakt konden worden met het collega glasbedrijf omdat de medewerking nihil was. Er is ons toen gevraagd door de Gem. Politie Zwolle een offerte samen te stellen met daarin 2 duidelijke vragen. De eerste vraag was wat voor prijs brengt u de klant in rekening van een noodreparatie, waarop ons antwoord was dat dit gratis is, behalve bij buitensporig extreem benodigd materiaalgebruik. De tweede vraag was aangegeven binnen welke tijd na telefonische waarschuwing door de politie wij in de gemeente Zwolle ter plaatse kunnen zijn. Hierbij gaven wij door een half uur. Met deze laatste vraag werd eigenlijk niet bedoeld hoe snel wij ter plaatse kunnen zijn, maar hoe snel wij reageren na een melding naar de meldkamer toe. Als deze vraag anders geïnterpreteerd wordt dan het antwoord dat wij op papier zetten, vinden wij dat wij op z'n minst de gelegenheid hadden moeten krijgen om een duidelijker antwoord te krijgen op een vraag die door hen anders bedoeld is.

Als er aan ons gevraagd wordt op deze twee vragen een antwoord te geven zullen wij dat naar de Gem. Politie Zwolle zo duidelijk en zo kort mogelijk doen, gezien de hoeveelheid correspondentie die zij al van ons hebben ontvangen. Als men dan later zegt dat de offerte summier was en gaf te weinig informatie over het bedrijf en over de werkwijze, dan kunnen wij maar een ding zeggen dat wij in het verleden altijd het noodherstel hebben gedaan voor de politie toen B. nog bij ons in dienst was, dus kennis was in ruime mate bij de politie aanwezig en het tweede punt is, als men dan toch waarde had gehecht aan een opsomming van bepaalde mogelijkheden en een bepaalde werkwijze van ons bedrijf vinden wij dat niet op z'n plaats om dat naar de Gem. politie Zwolle te doen. Er werd ons gevraagd op 2 vragen een antwoord te geven en dit hebben wij zo kort en bondig mogelijk gedaan. Wij willen alsnog een uitgebreide offerte ter beschikking stellen en voegen deze hierbij toe, zodat u een indruk kunt krijgen hoe de dagelijkse offertes die bij ons de deur uitgaan eruit zien. Wij blijven van mening dat de Gem. Politie onzorgvuldig handelt wat betreft de glasschades. Ook vinden wij het ongepast dat een medewerker van G. BV toevallig B. hetend als reservist met risicodagen zoals carnaval met een portofoon in de zak loopt van de Gem. Politie, zodat hij sneller beschikbaar zou zijn als er glasbreuk komt. Dat vinden wij een zeer kwalijke zaak. Ook horen wij regelmatig van onze klanten dat er tegen de klant gezegd wordt, wij waarschuwen Glasbedrijf B. voor u, deze klant blijft de indruk hebben dat hij te maken heeft met zijn eigen Glasbedrijf B., maar dan komt B. (ex-medewerker Glasbedrijf B., medewerker G.-BV, maar met naam B.) met z'n G.-BV. De klant heeft het eigenlijk pas in de gaten op het moment dat hij de faktuur krijgt waarbij dan een andere naam bovenaan de faktuur staat. Dat vinden wij een zeer kwalijke zaak. Wij zullen er dan toch naar blijven streven dat de Gem. politie van Zwolle uiteindelijk toch zaken gaat doen met een bedrijf dat alleen noodherstel doet zodat iedere klant die een ruit gerepareerd wil hebben, altijd bij zijn eigen glashersteller terecht komt, of dit nu G. BV is of Glasbedrijf B. of Glasbedrijf J. of ieder ander maar te noemen bedrijf."

Beoordeling

. Algemeen

1. De politie te Zwolle schakelt al een aantal jaren G.-BV in om, in geval van ruitbreuk, noodreparaties te verrichten wanneer de

eigenaar of sleutelhouder van het betreffende pand niet bereikbaar is. De politie treedt in dergelijke gevallen op als zaakwaarnemer.

2. Bij G.-BV is de heer B. werkzaam. De heer B. is ex-werknemer van Glasbedrijf B., het bedrijf van verzoeker, en heeft dezelfde naam als laatstgenoemd bedrijf. Dit heeft meermalen tot verwarring geleid, wanneer de politie bij ruitbreuk als zaakwaarnemer optrad. De eigenaars van het betreffende pand dachten dan Glasbedrijf B. opdracht te hebben gegeven tot definitief herstel van de ruitbreuk, terwijl achteraf bleek dat zij te maken hadden gehad met de heer B. van G.-BV.

3. Verzoeker berichtte de burgemeester van Zwolle bij brief van 14 september 1995 dat, afgezien van de naamsverwarring, ook het feit dat G.-BV van de politie de opdracht krijgt voor alle noodreparaties tot gevolg heeft dat G.-BV in een voorkeurspositie geraakt, aangezien G.-BV dan vervolgens ook meestal de opdracht krijgt om zorg te dragen voor definitief herstel. II. Ten aanzien van de actie om te komen tot een afspraak inzake evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het regionale politiekorps IJsselland te Zwolle in de periode vanaf begin 1993 onvoldoende actie heeft ondernomen om te komen tot een afspraak tussen drie plaatselijke glasbedrijven inzake een evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties.

2. Vooropgesteld dient te worden dat (ook) voor overheidsinstanties contractsvrijheid geldt. De politie te Zwolle is derhalve vrij in haar keuze van het bedrijf dat zij opdracht geeft voor noodreparaties bij glasbreuk, mits die keuze niet in strijd komt met de door de politie te behartigen belangen. Dat laatste wil in dit geval zeggen dat noodreparaties zo snel, goed en goedkoop mogelijk moeten worden verricht. Voorts dient de politie te Zwolle bij het gebruik van privaatrechtelijke bevoegdheden niet te handelen in strijd met geschreven en ongeschreven regels van publiekrecht, waaronder de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Deze regels zijn immers via de open normen van het privaatrecht ook toepasselijk op privaatrechtelijke rechtshandelingen van de overheid.

3. Van de politie te Zwolle behoeft, binnen de onder II.2. bedoelde grenzen, in beginsel niet te worden verwacht dat zij zorgt voor een evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties tussen de glasbedrijven. De omstandigheid dat de keuze voor een bepaald glasbedrijf ertoe kan leiden dat dit bedrijf naderhand ook vaak wordt ingeschakeld voor definitief herstel van de schade, kan op zichzelf de politie niet worden aangerekend.

De politie dient zich er echter wel zo voor in te spannen dat geen verwarring ontstaat wanneer zij als zaakwaarnemer optreedt. Voorkomen moet immers worden dat deze zaakwaarneming ertoe leidt dat een gedupeerde voor definitief herstel G.-BV inschakelt, terwijl deze eigenlijk voor ogen had dat de reparatie zou worden verricht door Glasbedrijf B. Hierdoor ontstaat nadeel voor Glasbedrijf B.

4. Gelet op het voorgaande, en gezien vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid, is het juist dat de politie gevolg heeft gegeven aan het verzoek van Glasbedrijf B. om de extra zinsnede op te nemen in de brief die zij achterlaat wanneer zij in het kader van zaakwaarneming bij ruitbreuk opdracht heeft gegeven tot het verrichten van een noodreparatie (zie **BEVINDINGEN**, A.3.). Gezien vanuit datzelfde oogpunt was het juist dat de politie naar aanleiding van de brief van verzoeker van 2 januari 1996, waarin hij aangeeft dat 'er elke week nog klanten van ons met een verkeerde glashersteller worden opgezadeld' en signaleert dat het probleem van de naamsverwarring nog niet is opgelost, op 22 maart 1996 een gesprek heeft gearrangeerd met G.-BV en Glasbedrijf B. Tijdens dit gesprek stelde de politie als oplossing voor dat beide partijen van een gezamenlijke semafoon gebruik zouden maken. G.-BV bleek daaraan echter niet te willen meewerken. Vervolgens berichtte de politie beide bedrijven dat zij samen een gedragscode moesten

opstellen voor noodreparaties bij ruitbreuk, die vervolgens voor de politie uitgangspunt zou zijn voor het geven van reparatieopdrachten. De beide bedrijven kwamen echter niet tot overeenstemming.

5. De politie heeft zich teruggetrokken uit het gesprek op het moment dat bleek dat de (enige) door haar voorgestelde oplossing voor G.-BV niet acceptabel was. Het zou denkbaar zijn geweest dat de politie toen zou zijn nagegaan of er nog een andere oplossing zou zijn te vinden. Het feit dat zij dit niet heeft gedaan, doet er echter niet aan af dat de politie zich in deze in verband met de belangen van glasbedrijf B. voldoende heeft ingespannen. Dat dit niet heeft geleid tot het door glasbedrijf B. voorgestane resultaat valt de politie niet te verwijten. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. III. Ten aanzien van de motivering van de afwijzing van verzoekers offerte

1. De contacten tussen G.-BV en Glasbedrijf B. in de periode van april 1996 tot en met juni 1996 om te komen tot een gedragscode voor het noodherstel en definitief herstel van glasschades leidden niet tot enig resultaat.

Vervolgens verzocht de chef van het district Zwolle bij brief van 4 december 1996 onder meer verzoeker en G.-BV om een offerte uit te brengen met betrekking tot noodreparaties bij ruitbreuk.

2. Verzoeker klaagt er ook over dat de politie te Zwolle, blijkens haar brief van 17 april 1997, voor het verrichten van noodreparaties een contract heeft afgesloten met G.-BV, en daarbij zonder steekhoudende argumenten de door hem uitgebrachte offerte terzijde heeft gelegd.

3. In de brief van 17 april 1997 geeft de politie aan dat zij na 'ampele overwegingen tot de conclusie is gekomen de inschakeling en samenwerking met G.-BV te continueren.' De enige motivering van dit besluit in de brief is dat G.-BV in personeel en materieel had geïnvesteerd omdat het reeds een aantal jaren door de politie voor het verrichten van noodreparaties werd ingeschakeld (zie **BEVINDINGEN**, A.14).

4. Gelet op het onder II.2. bedoelde kader, diende de politie bij de beoordeling van de offertes een afweging te maken op basis van de te verwachten kwaliteit en kosten van de noodreparaties. Een ander belangrijk aspect was de snelheid waarmee de reparaties verricht zouden kunnen worden. Overwegingen terzake deze punten zijn echter niet te vinden in de brief van de chef van het district Midden van 17 april 1997. Daarmee heeft de politie haar beslissing om de samenwerking met G.-BV te continueren onvoldoende gemotiveerd. Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

5. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. De klacht van verzoeker omtrent de motivering van de keuze van de politie voor G.-BV is aanleiding geweest voor het gesprek tussen verzoeker en de politie van 17 november 1997 (zie **BEVINDINGEN**, A.15-17).

Tijdens dit gesprek heeft de politie de keuze voor G.-BV nader gemotiveerd, met argumenten zoals hierboven onder 5. genoemd. Deze argumenten kunnen de keuze voor G.-BV dragen. Niet is gebleken dat het feit dat B., medewerker van G.-BV, (voormalig) vrijwilliger bij de politie was, enige invloed heeft gehad op de keuze voor G.-BV.

6. Gebleken is dat verzoeker geen volledige offerte heeft ingediend, maar slechts de twee

vragen genoemd in het slot van de brief van 4 december 1996 van de chef van het district Zwolle heeft beantwoord (zie **BEVINDINGEN**, A.12). De offerte van G.-BV, die een gelijkkluidende brief van de districtschef ontving, was aanzienlijk uitgebreider dan die van Glasbedrijf B. Hoewel het mede gezien de voorgeschiedenis - passend was geweest indien de politie verzoeker in de gelegenheid had gesteld om een meer uitgebreide offerte in te dienen, was de brief van 4 december 1996 voldoende duidelijk.

Verzoeker is daarbij in de gelegenheid gesteld offerte uit te brengen. Over het algemeen wordt daaronder een opgave verstaan van de service die een bedrijf kan verlenen en een overzicht van de kosten die daaraan zijn verbonden. Uit het vervolg van de brief van de politie van 4 december 1996 volgt niet dat verzoeker bij het uitbrengen van zijn offerte alleen de twee bovengenoemde vragen diende te beantwoorden. Het feit dat verzoekers offerte summier was vergeleken met die van G.-BV moet, alles bijeen, voor rekening komen van verzoeker.

7. Verzoeker stelt voorts dat met de laatste vraag van de politie in de brief van 4 december 1996 bedoeld werd op een indicatie van de reactietijd van het glasbedrijf richting de meldkamer, in plaats van een indicatie van de tijd waarbinnen hij ter plaatse zou kunnen zijn. Dit is echter niet gebleken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het regionale politiekorps IJsselland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps IJsselland (de burgemeester van Zwolle), is niet gegrond wat betreft de actie om te komen tot een afspraak inzake evenredige verdeling van te verrichten noodreparaties en gegrond wat betreft de motivering van de afwijzing van verzoekers offerte.