

Rapport
Nationale ombudsman
Gemeentelijke Ombudsman

**Overlastmeldingen naar behoren
opgepakt**
Het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland
Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Noord

11 januari 2012
RA111720

Samenvatting

Een snackbareigenaar in Amsterdam-Noord ondervindt vanaf de opening van zijn zaak begin augustus 2007 overlast van bezoekers van het naastgelegen café. Deze bezoekers komen volgens de eigenaar in groten getale binnen, bestellen vervolgens één portie patat, drinken bier en zitten te blowen op zijn terras. De overlast verergert vanaf medio september 2007 wanneer de zoon van een werknemster van het naastgelegen café de snackbareigenaar mishandelt. Hij doet hiervan aangifte. Hierna volgt een reeks van bedreigingen, vernielingen en diefstal. Dit duurt voort tot eind februari 2010. De eigenaar doet in deze periode dertien keer aangifte, maar de daders worden - met uitzondering van de eerste aangifte - niet achterhaald. Hij dient ook een klacht in bij het stadsdeel. Op 2 april 2010 brandt de snackbar uit. Hij schakelt een advocaat in en wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

De klachten hebben zowel betrekking op het handelen van de gemeente als op het handelen van de politie. De Gemeentelijke Ombudsman en de Nationale ombudsman hebben besloten een gezamenlijk onderzoek in te stellen vanwege de samenhang in deze zaak.

In deze kwestie heeft de politie een aantal gesprekken gevoerd met de eigenaar van de snackbar en die van het café, maar dit heeft er niet toe geleid dat de overlast ophield. Daarnaast geeft de politie aan vele malen overleg gevoerd te hebben met buurtregie, is de problematiek opgenomen in de briefing van het wijkteam, is de kwestie besproken in het overlastoverleg, zijn er straatcoaches ingezet, is de locatie opgenomen in de overvalroute en hebben politieambtenaren in burger een aantal malen op de locatie gepost. Dit alles om een einde te maken aan de overlastsituatie en nieuwe strafbare feiten te voorkomen. Naar aanleiding van verzoekers eerste aangifte van zware mishandeling heeft de politie een verdachte aangehouden, die later is vervolgd. Ook heeft de politie uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld naar de inbraak en brandstichting en is er een onderzoek ingesteld naar de bedreiging. De Nationale ombudsman oordeelt dat de politie niet in strijd met het vereiste van professionaliteit heeft gehandeld.

Wat betreft de afhandeling van de klacht/melding door het stadsdeel, is de Gemeentelijke Ombudsman van oordeel dat het stadsdeel de eigenaar duidelijker had moeten informeren over de afhandeling van zijn klacht/melding dan wel over de verrichte inspanningen door de politie en het stadsdeel. Dit nalaten levert nog geen onbehoorlijk handelen van het stadsdeel op.

Gelet op hetgeen tijdens het onderzoek naar voren is gekomen, hebben de ombudsmannen niet de indruk gekregen dat de politie of het stadsdeel zich onvoldoende hebben ingespannen om een einde te maken aan de situatie. Integendeel, het stadsdeel en de politie hebben verschillende acties ondernomen om strafbare feiten of overlast te voorkomen dan wel te constateren. De ombudsmannen merken nog op dat zij het betreuren dat de eigenaar het slachtoffer is geworden van zo veel strafbare en overlastgevende feiten. De politie en de gemeente kunnen echter niet garanderen dat een burger altijd en overal wordt beschermd. Het gaat erom wat een burger, afhankelijk van de ernst en intensiteit van het dreigingsniveau, redelijkerwijs van de politie en de gemeente mag verwachten. Bezien in dat licht concluderen de ombudsmannen dat de politie en het stadsdeel over het algemeen en binnen de mogelijkheden die er op dat moment waren, voldoende serieuze inspanningen hebben verricht om de eigenaar te beschermen.

Conclusie

De onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, is in overeenstemming met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging van het stadsdeel Noord van de gemeente Amsterdam is in overeenstemming met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

Amsterdam, 11 januari 2012



Ulco van de Pol

Gemeentelijke Ombudsman

Den Haag, 11 januari 2012



Alex Brenninkmeijer

Nationale ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 8 maart 2011 ingediend en betreft de *politie Amsterdam-Amstelland* en de *gemeente Amsterdam, stadsdeel Noord*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker is van 3 augustus 2007 tot en met 2 april 2010 eigenaar van een snackbar in Amsterdam Noord. Verzoeker ondervindt vanaf de opening van zijn zaak overlast van bezoekers van het naastgelegen café. Volgens verzoeker komen zij in groten getale binnen, bestellen vervolgens één portie patat, drinken bier en zitten te blowen op zijn terras. Ook stelt verzoeker dat zij harddrugs gebruiken. De overlast verergert vanaf medio september 2007 wanneer de zoon van een werknemster van het naastgelegen café verzoeker mishandelt. Verzoeker doet hiervan aangifte. Hierna volgt een reeks van bedreigingen, vernielingen en diefstal. Dit duurt voort tot eind februari 2010. Verzoeker doet in deze periode dertien keer aangifte, maar de daders worden niet achterhaald.

Op het weblog van de stadsdeelvoorzitter is te lezen dat een bezorgde buurtbewoner de stadsdeelvoorzitter op 7 februari 2010 om aandacht vraagt voor verzoekers situatie. Uit het weblog blijkt niet dat het stadsdeel op deze tip gereageerd heeft. Korte tijd later, medio maart 2010, dient verzoeker telefonisch een klacht in bij het stadsdeel over de overlast die wordt veroorzaakt door de jongeren van het café naast zijn snackbar. Hij ontvangt daarvan op 16 maart 2010 een ontvangstbevestiging met de mededeling dat deze klacht in behandeling wordt genomen en dat hij binnen twee weken een reactie krijgt. Deze reactie blijft uit.

Op 2 april 2010 brandt verzoekers snackbar uit. Ook hiervan doet hij aangifte. Verzoeker schakelt een advocaat in en wendt zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

de behandeling van de klacht door het stadsdeel

Het stadsdeel handelt verzoekers telefoontje niet af als klacht, maar als melding van overlast in de openbare ruimte. De afdeling Openbare Orde en Veiligheid voert naar aanleiding van de klacht/melding telefonische gesprekken met verzoeker en met de eigenaar van het café. Daarnaast nodigt het stadsdeel verzoeker vlak voor de brand uit voor een gesprek. Verzoeker gaat hier niet op in. Na de brand nodigt het stadsdeel verzoeker nogmaals uit voor een gesprek, maar verzoeker geeft aan dit niet meer te zien zitten. Er volgt geen schriftelijke reactie op de ingediende klacht/melding.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de afhandeling van verzoekers klachten en meldingen over overlast.

gezamenlijk onderzoek

Verzoekers klacht heeft zowel betrekking op het handelen van de gemeente als op het handelen van de politie. Hoewel verzoeker de klacht nog niet aan de politie had voorgelegd, hebben de Gemeentelijke Ombudsman en de Nationale ombudsman besloten een gezamenlijk onderzoek in

te stellen vanwege de samenhang in deze zaak, en daarbij over het kenbaarheidsvereiste heen te stappen.

hoorzitting

Om informatie in te winnen over hetgeen zich in de afgelopen jaren heeft afgespeeld, hebben de Gemeentelijke Ombudsman en medewerkers van de Nationale ombudsman op 5 september 2011 een hoorzitting gehouden. Tijdens deze hoorzitting hebben verzoeker en zijn advocaat, gemeenteambtenaren en politieambtenaren hun visie op de kwestie gegeven.

de visie van het stadsdeel

Het stadsdeel deelt tijdens de hoorzitting (onder meer) het volgende mee. Het stadsdeel bevestigt dat de klacht van verzoeker telefonisch is afgehandeld als melding en niet als klacht. Het stadsdeel heeft naar aanleiding van het bericht op het weblog van de stadsdeelvoorzitter op 12 februari 2010 contact opgenomen met de schrijver van dit bericht en met verzoeker. Op 17 februari 2010 heeft het stadsdeel met voorrang een veiligheidsscan uitgevoerd in de snackbar van verzoeker om te bezien op welke punten hij zijn zaak beter zou kunnen beveiligen. Op 19 februari 2010 heeft het stadsdeel een gesprek gevoerd met de eigenaar van het café en hem erop gewezen dat het zijn taak is klanten na sluitingstijd uit de buurt te houden. Daarnaast zijn naar aanleiding van de aangiftes en meldingen van verzoeker straatcoaches ingeschakeld. Tot slot heeft het stadsdeel verzoeker korting via een subsidieregeling aangeboden voor het plaatsen van camera's.

de visie van de politie

De politieambtenaren verklaren tijdens de hoorzitting (onder meer) dat er dertien aangiftes van verzoeker zijn opgenomen. Er zijn veel vermoedens geuit richting de bezoekers van het café, maar veelal was er onvoldoende verdenking en konden geen verdachten worden aangewezen. De buurtregisseur geeft aan dat de problematiek van verzoeker vele malen is besproken in het overlastoverleg, dat eenmaal per zes weken plaatsvindt. Maar ook daarbuiten probeert de politie er via haar netwerk achter te komen wat er in de buurt speelt.

Gevraagd naar de inzet van de politie op de aangiftes, laten de politieambtenaren weten dat er gesprekken zijn gevoerd met buurtregie, dat is gesproken met de eigenaar van het café, dat er een afspraak op locatie is gemaakt (in geval van een melding kan de meldkamer de noodhulp van informatie over de locatie voorzien), dat er acties in burger hebben plaatsgevonden en dat er bij de locatie is gepost (waarschijnlijk vier tot vijf keer), dat het pand is meegenomen in de overvalroute (dit betekent dat de politie vier tot vijf maal per twaalf uur langs de locatie rijdt), dat er straatcoaches zijn ingezet (die tweemaal per dag langskomen) en dat in de briefings voortdurend aandacht is gevraagd voor de situatie.

De politieambtenaren verklaren dat slechts twee aangiftes hebben geleid tot een verdachte; de aangifte van mishandeling en de aangifte van bedreiging. Wel heeft er ook naar aanleiding van andere aangiftes opsporingsonderzoek plaatsgevonden, waarbij getuigen zijn gehoord en sporenonderzoek is verricht. Zowel naar de inbraak als naar de brand is een uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld. De politie heeft de brand uitermate serieus opgepakt en daarom laten onderzoeken door de districtsrecherche in plaats van de wijkrecherche. Er heeft direct een forensisch onderzoek plaatsgevonden en er is een buurtonderzoek geweest. Ook is er een e-mailalert uitgegaan en is de Criminele Inlichtingen Eenheid (CIE) ingeschakeld. Voor de politie staat vast dat er sprake was van brandstichting, maar het onderzoek heeft niet tot een verdachte geleid.

De politieambtenaren laten voorts weten dat er geen concrete aanleiding was om het café te sluiten. Er is in ieder geval geen gedoogbeleid gevoerd met betrekking tot het café, aldus de politieambtenaren.

de visie van verzoeker

Verzoekers raadsman laat tijdens de hoorzitting desgevraagd weten dat de politie daadkrachtiger had moeten optreden. Verzoeker heeft de overtuiging dat de politie het café zijn gang heeft laten gaan. Voorts heeft het geschort aan handhaving door het stadsdeel; het stadsdeel had bestuursrechtelijke maatregelen kunnen treffen, zoals het intrekken van de vergunning van het café.

informatie uit schriftelijke stukken

Het stadsdeel en de politie hebben aanvullende schriftelijke stukken gestuurd. Daaruit komt het volgende naar voren.

rapportages straatcoaches

De straatcoaches nemen de snackbar van verzoeker vanaf 3 mei 2009 tot de brandstichting meerdere keren per week mee in hun controlerondes. De straatcoaches constateren gedurende deze periode geen overlast door jongeren bij de snackbar. Wel vindt er gedurende deze periode een aantal incidenten plaats. Medio juni 2009 gooit iemand vlakbij de snackbar vanuit een auto een broodje en een blikje naar de straatcoaches. De straatcoaches treffen deze auto hierna aan voor het café naast de snackbar. Begin februari 2010 zien de straatcoaches dat er een ruit van de snackbar is ingegooid. De straatcoaches doen hiervan meteen melding bij de politie.

Uit een nagezonden rapportage blijkt dat straatcoaches op 24 januari 2010 hebben gezien dat verzoeker werd bedreigd. Zij hebben daarvan melding gemaakt in hun rapportage. Ook hebben zij gegevens over de daders genoteerd.

rapportages ISA toezichthouders

Uit deze rapportages komt naar voren dat er hoofdzakelijk in de periode tussen eind september en eind november 2009 en in de periode tussen begin februari en begin april 2010 nagenoeg wekelijks toezicht is gehouden bij de snackbar van verzoeker. De toezichthouders constateren tijdens deze controles geen overlast.

mutatie 24 september 2009

Twee politieambtenaren zijn ter plaatse gegaan en hebben een gesprek met verzoeker en de eigenaar van het naastgelegen café gevoerd. Volgens de eigenaar van het café is er altijd gezeik tussen jongeren en verzoeker. De eigenaar opperde dat het wellicht handig is als de politie wat vaker langsrijdt op vrijdagavond. Na de gesprekken doen de politieambtenaren een beveiligingsbedrijf het verzoek om de snackbar in de surveillance mee te nemen.

mutatie 10 oktober 2009

Twee politieambtenaren hebben op zaterdagavond een onderzoek in burger ingesteld. Er waren een paar jongeren in het café aanwezig, maar deze veroorzaakten geen overlast.

mutatie 24 januari 2010

Naar aanleiding van een melding van inbraak zijn politieambtenaren 's nachts naar de snackbar gegaan. De daders waren al gevlogen.

mutatie 18 februari 2010

Hierin staat onder meer vermeld dat de buurtregisseur samen met het stadsdeel contact heeft over de te nemen stappen. Verder zou de wijkteamrecherche alle aangiften nog eens bekijken of er nog verder onderzoek in gedaan kon worden. Voorts staat in de mutatie vermeld dat bij meldingen alert moet worden gereageerd en indien mogelijk moet worden geverbaliseerd, en dat de locatie in de prominentenlijst staat om deze in de route op te nemen en bij incidenten op te treden.

proces-verbaal van relaas van 2 april 2010

In dit proces-verbaal wordt de problematiek van verzoeker uitgebreid beschreven. Onder meer staat hierin vermeld dat de politie op 27 februari 2010 een verdachte heeft gehoord ter zake van vernieling (de verdachte heeft ontkend), en op 18 maart 2010 een verdachte heeft gehoord ter zake van bedreiging (deze verdachte heeft eveneens ontkend).

proces-verbaal van relaas van 22 juni 2010 ter zake brandstichting

Hierin staan onder meer de bevindingen van de forensische opsporing en het buurtonderzoek vermeld.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, naar de politie en naar het stadsdeel gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoeker en het stadsdeel hebben aangegeven in te stemmen met de inhoud van het verslag van bevindingen. De korpsbeheerder heeft niet laten weten of hij zich al dan niet in de bevindingen kan vinden. Wel is van de politie een schriftelijke aanvulling ontvangen op hetgeen tijdens de hoorzitting is verklaard.

Beoordeling

De ombudsman oordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst de Nationale ombudsman de gedragingen van de politie aan het vereiste van professionaliteit. De gedragingen van het stadsdeel worden door de Gemeentelijke Ombudsman getoetst aan het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

Overwegingen

Het vereiste van professionaliteit

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 voor de politie dat zij haar taken op daadkrachtige en deskundige wijze dient uit te

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

voeren. Eén van de taken van de politie bestaat uit het strafrechtelijk handhaven van de rechtsorde. Die handhaving kan reactief plaatsvinden door het verrichten van opsporingshandelingen en preventief door te proberen te voorkomen dat er strafbare feiten worden gepleegd. Het staat de politie hierbij in beginsel vrij te bepalen of, en zo ja, welke opsporingshandelingen zij naar een haar bekend (mogelijk) strafbaar feit verricht. Datzelfde geldt voor de activiteiten die in het kader van preventie worden ondernomen. Slechts wanneer de politie niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten af te zien van het (verder) verrichten van opsporingshandelingen en/of het nemen van preventieve activiteiten, is het nalaten daarvan als niet behoorlijk te kwalificeren.

Het behoort tot de preventieve taak van de politie om in gesprek te gaan met betrokkenen om te proberen het plegen van strafbare feiten te voorkomen. In deze kwestie heeft de politie een aantal gesprekken gevoerd met verzoeker en de eigenaar van het café, maar dit heeft er niet toe geleid dat de overlast ophield. Daarnaast heeft de politie vele malen overleg gevoerd met buurtregie, is de problematiek opgenomen in de briefing van het wijkteam, is de kwestie besproken in het overlastoverleg, zijn er straatcoaches ingezet, is de locatie opgenomen in de overvalroute en hebben politieambtenaren in burger een aantal malen op de locatie gepost. Dit alles om een einde te maken aan de overlastsituatie en nieuwe strafbare feiten te voorkomen. Helaas hebben deze inspanningen niet tot het gewenste resultaat geleid.

Verder behoort het tot de taak van de politie om in het geval van strafbare feiten repressief op te treden. Dat betekent dat de politie aangifte van strafbare feiten opneemt en indien mogelijk een opsporingsonderzoek instelt. In deze zaak heeft de politie 13 aangiftes opgenomen. Voorts heeft de politie in een aantal gevallen een opsporingsonderzoek ingesteld. Naar aanleiding van verzoekers eerste aangifte van zware mishandeling (van 20 september 2007) heeft de politie een verdachte aangehouden, die later is vervolgd. Ook heeft de politie uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld naar de inbraak (gepleegd op 24 januari 2010) en brandstichting (op 2 april 2010) en is er een onderzoek ingesteld naar de bedreiging (gepleegd op 24 januari 2010).

Het vereiste van fatsoenlijke bejegening

Uit het vereiste van fatsoenlijke bejegening vloeit voort dat een bestuursorgaan waar gevraagd en waar nodig naar vermogen hulp biedt. In dit geval betekent dit dat van het stadsdeel verwacht mag worden dat het adequaat reageert op klachten/meldingen van burgers en dat het, waar nodig en waar mogelijk, tot bestuurlijke handhaving overgaat.

Het staat vast dat het stadsdeel in ieder geval vanaf mei 2009 bekend was met de problemen van verzoeker en dat het stadsdeel inspanningen heeft verricht om de overlast te stoppen danwel te voorkomen. Het stadsdeel heeft in dit verband medewerking verleend aan de inzet van straatcoaches die de snackbar van verzoeker vanaf mei 2009 in de gaten hielden. Naar aanleiding van het bericht op het weblog van de stadsdeelvoorzitter heeft het stadsdeel contact opgenomen met de schrijver van dit bericht en met verzoeker. Verder heeft het stadsdeel met voorrang een veiligheidsscan uitgevoerd en een gesprek gevoerd met de eigenaar van het naastgelegen café. Daarnaast heeft het stadsdeel verzoeker twee keer uitgenodigd voor een gesprek en hem korting via een subsidieregeling aangeboden voor het plaatsen van camera's in zijn snackbar. Ook heeft het stadsdeel vanaf februari 2010 contact met de politie over de situatie van verzoeker. Het stadsdeel heeft de klacht/melding van verzoeker echter telefonisch afgehandeld zonder hem een schriftelijke reactie te geven. Hierdoor heeft verzoeker lange tijd in het duister getast over de afhandeling van zijn klacht/melding en over de in dat verband verrichte inspanningen.

Oordeel

Verzoeker heeft gesteld dat de politie en het stadsdeel daadkrachtiger hadden moeten optreden om hem te beschermen. Verzoeker heeft de overtuiging dat de politie en het stadsdeel het café zijn gang hebben laten gaan en dat er een gedoogbeleid was ten aanzien van het café.

Gelet op hetgeen tijdens het onderzoek naar voren is gekomen, hebben de ombudsmannen niet de indruk gekregen dat de politie of het stadsdeel zich onvoldoende hebben ingespannen om een einde te maken aan verzoekers situatie. Integendeel, het stadsdeel en de politie hebben verschillende acties ondernomen om strafbare feiten of overlast te voorkomen dan wel te constateren. Ook is gebleken dat de politie in alle gevallen verzoekers aangifte heeft opgenomen. Hoewel het voor verzoeker vaststond dat de strafbare feiten werden gepleegd door de bezoekers van het café, acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat er in de meeste gevallen onvoldoende aanknopingspunten waren om die bezoekers als verdachte aan te merken en een dader op te kunnen sporen.

Wel heeft de Nationale ombudsman kritiek op het oppakken van de aangifte van bedreiging door de politie. De verdachte is pas vijf weken na de aangifte gehoord. Bovendien zijn de straatcoaches, die getuigen waren van deze bedreiging, pas na ongeveer twee maanden gehoord. De Nationale ombudsman begrijpt niet dat hiermee zo lang is gewacht en begrijpt evenmin waarom niet eerst de straatcoaches zijn gehoord, zodat de verdachte met hun verklaringen geconfronteerd kon worden. Gelet op de vele aangiftes van verzoeker en de uitzichtloze situatie waarin hij verkeerde, had het in de rede gelegen dat de politie het onderzoek naar de bedreiging voortvarender en adequater had opgepakt. Dit nalaten is echter niet van zodanige aard dat het politieoptreden in zijn algemeenheid moet worden afgekeurd.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de politie niet in strijd met het vereiste van professionaliteit heeft gehandeld.

Wat betreft de afhandeling van de klacht/melding van verzoeker door het stadsdeel, is de Gemeentelijke Ombudsman van oordeel dat het stadsdeel verzoeker - gelet op de ernst, aard en duur van zijn problemen - duidelijker had moeten informeren over de afhandeling van zijn klacht/melding dan wel over de verrichte inspanningen door de politie en het stadsdeel. Ook dit nalaten is echter onvoldoende om het handelen van het stadsdeel in deze kwestie als niet behoorlijk te kwalificeren.

De Gemeentelijke ombudsman oordeelt dat het stadsdeel niet in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening heeft gehandeld.

De ombudsmannen merken nog op dat zij het betreuren dat verzoeker het slachtoffer is geworden van zo veel strafbare en overlastgevende feiten. De politie en de gemeente kunnen echter niet garanderen dat een burger altijd en overal wordt beschermd. Het gaat erom wat een burger, afhankelijk van de ernst en intensiteit van het dreigingsniveau, redelijkerwijs van de politie en de gemeente mag verwachten. Bezien in dat licht concluderen de ombudsmannen dat de politie en het stadsdeel over het algemeen en binnen de mogelijkheden die er op dat moment waren, voldoende serieuze inspanningen hebben verricht om verzoeker te beschermen.

Conclusie

De onderzochte gedraging van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de beheerder van het regionale politiekorps Amsterdam-Amstelland, is niet in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging van het stadsdeel Noord van de gemeente Amsterdam is niet in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.