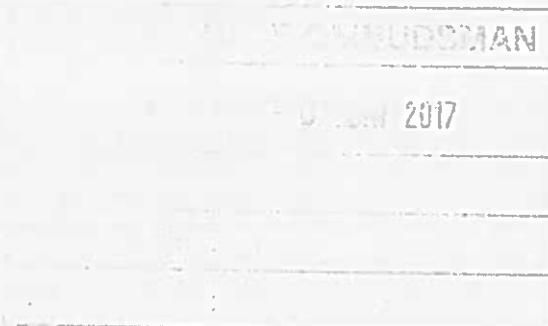




> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

De Nationale ombudsman,
de heer mr. R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG



**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Juridische en
Operationele
Aangelegenheden

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersoon
[REDACTED]

Ons kenmerk
2075213

Uw kenmerk
201630996

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 1 juni 2017
Onderwerp Onderzoek klachtenbehandeling boa's

Geachte heer Van Zutphen,

Bij deze wil ik u danken voor uw rapport "Buitengewone klachtbehandeling" over een onderzoek naar de praktijk van klachtbehandeling over buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's).¹ In reactie op het rapport bericht ik u als volgt.

Op grond van uw onderzoek naar de toegang tot het klachtrecht, de klachtbehandeling door de boa-werkgever, het toezicht tijdens de klachtbehandeling en de doorverwijzingsmogelijkheden naar een tweedelijns klachteninstantie concludeert u dat:

1. de informatieverstrekking door boa-werkgevers over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure onvoldoende is;
2. klachten niet op uniforme wijze door boa-werkgevers worden afgehandeld en dat de klachtbehandeling op essentiële punten niet behoorlijk is;
3. het toezicht op de boa's in de klachtbehandeling kan worden versterkt;
4. de tweedelijns bevoegdheid over de klachtbehandeling door private organisaties niet sluitend is.

U heeft ter verbetering de volgende drie aanbevelingen gedaan:

1. Verplicht boa-werkgevers om informatie te verstrekken over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure. Deze informatie moet gemakkelijk vindbaar zijn.
2. Verplicht boa-werkgevers tot uniforme en behoorlijke behandeling van klachten over boa's.
3. Verduidelijk de strekking en reikwijdte van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar (BBO) en omschrijf de rol van de direct toezichthouder en de toezichthouder in de klachtbehandeling nader. Biedt de direct toezichthouders en de toezichthouders ook voldoende tijd en middelen om het toezicht op de juiste wijze uit te voeren.

Voorts wilt u graag met mij in gesprek gaan om de mogelijkheden te verkennen tot het creëren van een bevoegde tweedelijns klachteninstantie inzake de klachtbehandeling door een privaatrechtelijke boa-werkgever.

¹ Rapport aangeboden met begeleidende aanbiedingsbrief (uw kenmerk 201630996) - van 13 februari 2017.

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van uw aanbevelingen. Ik merk hierover het volgende op.

Informatieverstrekking over klachtbehandeling

Op basis van uw onderzoek kan worden geconcludeerd dat op het punt van informatieverstrekking door boa-werkgevers over klachtbehandeling verbetering mogelijk is. U beveelt mij aan om de informatieverstrekking door boa-werkgevers over klachtbehandeling te verplichten. Ik ben met u van oordeel dat voldoende informatie moet worden verstrekt over de mogelijkheid van het indienen van een klacht over een boa en de daaraan verbonden klachtenprocedure, en dat deze informatie gemakkelijk vindbaar moet zijn. Ik zal dan ook het belang van informatieverstrekking in de diverse overleggen van mijn ministerie met boa-werkgevers onder de aandacht brengen. Ik acht het thans echter niet geboden op dit punt een verplichting tot informatieverstrekking in het leven te roepen. De gehanteerde wijze van informatieverstrekking door organisaties, bijvoorbeeld door middel van een internetsite, is vaak niet alleen gericht op klachten over boa's, maar op een breder (klachten)spectrum van de organisatie. Het is in beginsel aan de organisatie om de wijze van informatieverstrekking over de behandeling van klachten vorm te geven. Hierbij acht ik van belang dat uit uw rapport blijkt dat de boa-werkgevers die u in het kader van uw onderzoek hebt benaderd, hebben aangegeven op dit punt verbetering te zullen aanbrengen.

Klachtbehandeling en verwijzing naar tweedelijns klachteninstantie

U beveelt mij aan om de boa-werkgevers tot uniforme en behoorlijke behandeling van klachten over boa's te verplichten. U geeft aan dat dit kan door als minister van Veiligheid en Justitie zelf een uniforme klachtenregeling op te stellen of door de klachtbehandeling volgens de regels van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht te stellen. In elk geval moeten, zo geeft u aan, in de klachtenregeling de verplichtingen tot het verwijzen naar de tweedelijns klachteninstantie en tot publicatie van klachten worden opgenomen.

Ik deel het belang van een behoorlijke klachtenprocedure. Ook op dit punt lijkt op basis van uw onderzoek in een aantal gevallen verbetering mogelijk.

Bestuursorganen zijn gebonden aan de Awb, die de nodige waarborgen biedt. De private boa-werkgevers zijn niet gebonden aan de Awb. Daarmee kan de door hen gehanteerde klachtenprocedure afwijken van de procedure van de Awb en is geen sprake van uniformiteit. Overwogen zou dan kunnen worden om de Awb van overeenkomstige toepassing te verklaren op de klachtenbehandeling door deze boa-werkgevers. Ik acht dit thans echter niet bij voorbaat doelmatig. Mijn voorkeur gaat ernaar uit om een behoorlijke behandeling van klachten te laten realiseren binnen de door private boa-werkgevers reeds gehanteerde procedures. Uit het gegeven dat diverse werkgevers reeds in het kader van uw onderzoek hebben aangegeven verbetering in hun procedures te zullen aanbrengen, leid ik af dat de mogelijkheden hiertoe aanwezig zijn.

Het toezicht op klachtbehandeling door de toezichthouders

U stelt in het rapport vast dat het toezicht op klachtbehandeling door de direct toezichthouders en de toezichthouders verschillend wordt ingevuld. Dit is, zo stelt u, afhankelijk van hun eigen taakopvatting. U doet in dit kader de aanbeveling om de strekking en de reikwijdte van artikel 42 BBO te verduidelijken en de rol van de direct toezichthouder en de toezichthouder in de klachtbehandeling nader te omschrijven, bijvoorbeeld in beleidsregels.

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Juridische en
Operationele
Aangelegenheden

Datum
1 juni 2017

Ons kenmerk
2075213

U geeft daarbij aan het van belang te achten dat de direct toezichthouders en de toezichthouders voldoende tijd en middelen worden geboden om het toezicht op de juiste wijze uit te voeren.

Artikel 42 BBO schrijft voor dat de werkgever een afschrift van een klacht over het optreden van een boa betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als boa terstond aan de toezichthouder en de direct toezichthouder verzendt. U constateert dat in de praktijk aan de taak inzake de behandeling van klachten door direct toezichthouders en toezichthouders op verschillende wijzen uitvoering wordt gegeven. Dit acht ik in beginsel onwenselijk. Ik zal aan het Openbaar Ministerie en de Nationale politie daarom vragen om op basis van uw bevindingen een voorstel te ontwerpen voor een uniforme routing van klachten. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de ook door u vermelde noodzaak om de direct toezichthouder en toezichthouder voldoende tijd te blijven bieden om het toezicht op de juiste wijze uit te voeren.

Tweedelijns klachteninstantie

Ten slotte geeft u aan graag in gesprek te gaan om de mogelijkheden te verkennen tot het creëren van een bevoegde tweedelijns klachteninstantie inzake de klachtbehandeling door een privaatrechtelijke boa-werkgever. Op dit moment rekent u de gedragingen van een boa, als deze niet in dienst is van een bestuursorgaan maar van een privaatrechtelijke organisatie, toe aan de minister van Veiligheid en Justitie en ik acht mij derhalve bevoegd. Ik ga dan ook graag met u in gesprek over dit onderwerp, alsmede vorenstaande onderwerpen. Ik zal mijn medewerkers vragen om ten behoeve van het agenderen van een afspraak contact op te nemen met uw organisatie.

Ik ga ervan uit u op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

De Minister van Veiligheid en Justitie,



S. A. Blok

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Juridische en
Operationele
Aangelegenheden

Datum
1 juni 2017

Ons kenmerk
2075213