

De heer mr. G.L. Bouman  
Korpschef Nationale Politie  
Postbus 17107  
2502 CC DEN HAAG

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
secretariaat@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

**Datum**

24 maart 2015

**Ons nummer**

No 2015/0072

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

Jaarbrief 2014

Geachte heer Bouman,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 2502 betrekking op de Nationale politie, een afname van 11% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie. De Nationale ombudsman waardeert het dat u uitvoerig hebt gereageerd op zijn vorige jaarbrief en dat u actie hebt ondernomen op enkele zorgpunten.

In deze jaarbrief wil hij u graag informeren over wat hij voor de politie als de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 ziet. Dit zijn: klachtbehandeling, politiegeweld, schadevergoeding, de verhouding tussen klacht en aangifte, het leren van klachten, verhoren.

**Klachtbehandeling**

Sinds 2012 is de Nederlandse politie bezig met een grootschalige ingrijpende reorganisatie. Een aantal klachtencoördinatoren van de Nationale politie uitte toen al de zorg dat de kwaliteit en voortvarendheid van de interne klachtbehandeling aan kracht zou kunnen gaan inboeten. Afgelopen jaar zijn wederom nieuwe signalen ontvangen die duiden op een grote toename van de werkdruk in het klachtproces. De formatie die is vrijgemaakt voor het interne klachtenproces blijkt in sommige eenheden niet toereikend. Hierdoor komen de doorlooptijden en de kwaliteit van de klachtbehandeling in gevaar. De Nationale ombudsman verzoekt u om hier aandacht aan te besteden. Dit is des te belangrijker omdat hij ziet dat de interne klachtbehandeling door de politie over het geheel genomen beter lijkt te gaan. Hij ontvangt namelijk minder klachten die betrekking hebben op de wijze van klachtbehandeling.

**Ons nummer**

2015/0072 U

2

*Regioburgemeesters*

De regioburgemeesters hebben de wens geuit meer zeggenschap te krijgen in de klachtbehandeling van de Nationale politie. Die zou niet voldoende onafhankelijk zijn. De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding voor een wijziging van het nieuwe systeem van klachtbehandeling. Ten eerste moet de nieuwe manier van klachtbehandeling van de Nationale politie de tijd krijgen om zich te ontwikkelen. Ten tweede kunnen de burgemeester en de hoofdofficier van justitie reeds advies uitbrengen tijdens de formele fase van de interne klachtbehandeling. Het lijkt mij goed als deze mogelijkheid niet onbenut wordt gelaten.

**Politiegeweld**

Veel klachten van burgers over politieoptreden gaan over het gebruik van politiegeweld. Daarom is dit onderwerp ook in voorgaande jaarbrieven steeds een punt van aandacht geweest. Terugkijkend naar het afgelopen jaar wil de Nationale ombudsman twee aspecten uitlichten: klachten over politiehonden en inspanningen van de politie om tot een stelselherziening geweldsaanwending te komen.

*Politiehonden*

De aanval van een politiehond kan voor mensen traumatisch zijn. De Nationale ombudsman heeft daarom in algemene zin aandacht voor het gebruik van dit middel. Naar aanleiding van klachten over het gebruik van de politiehond, hebben medewerkers van de Nationale ombudsman in 2014 de trainingslocatie van de hondenbrigade van de eenheid Midden-Nederland bezocht. Het heeft de ombudsman verwonderd dat hondengeleiders wel afzonderlijk trainen, maar niet in combinatie met de reguliere IBT die aan alle (vuur)wapendragende politieambtenaren wordt aangeboden. Wellicht is het verstandig om dat wel te doen. In enkele eenheden worden wel al initiatieven in die richting ontplooid. Landelijke IBT-training die gericht is op procedurematige samenwerking tussen hondengeleiders en hun collega's van de noodhulp kan een de-escalierend effect met zich meebrengen. Hierdoor wint politieoptreden aan daadkracht en legitimiteit. De Nationale ombudsman geeft het u graag in overweging.

*Stelselherziening geweldsaanwending*

De Nationale politie is gestart met een uitgebreide herziening van het stelsel geweldsaanwending. De ombudsman merkt op dat een aantal aspecten uit zijn onderzoek *Verantwoord politiegeweld* (rapport 2013/055) niet is meegenomen en neemt graag de gelegenheid om u daar attent op te maken.

**Ons nummer**

2015/0072 U

3

Bij (vuur)wapendragende politieambtenaren bestaat een grote behoefte aan meer praktijkgerichte training, zodat de kennis van bevoegdheden en de toepassing daarvan in de praktijk wordt verbeterd. Dit komt de weerbaarheid van politiemensen en de daadkracht van hun optreden in (potentiële) gevaarsituaties ten goede. Een ander aspect betreft het vertrouwen in collega's waarvan zij niet weten hoe die in gevaarsituaties handelen. Deze onzekerheid kan van invloed zijn op de proportionaliteit en subsidiariteit van het geweld dat wordt gebruikt.

**Schadevergoeding**

De Nationale ombudsman heeft het afgelopen jaar 63 klachten in onderzoek genomen die betrekking hadden op de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding. Burgers ondervinden soms een formalistische houding en dit roept de vraag op of de politie zorgvuldig omgaat met dergelijke verzoeken. De Nationale ombudsman heeft de indruk dat de politie verzoeken om schadevergoeding met enige regelmaat zonder goede inhoudelijke beoordeling afwijst. Veel verzoeken om schadevergoeding worden afgewezen met het argument dat de politie rechtmatig heeft opgetreden. Ook rechtmatig politieoptreden kan soms leiden tot een plicht om (onevenredige) schade te vergoeden, bijvoorbeeld als achteraf blijkt dat een verdenking ten onrechte was. Een goed voorbeeld hiervan zijn de verzoeken om schadevergoeding na het binnentreden bij hennepacties (2014/31, 2014/176). Opvallend is dat in een aantal gevallen de politie tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman alsnog is overgegaan tot het vergoeden van de schade (2014/017, 2014/031, 2014/098). Hoewel hij hiervan met instemming kennis heeft genomen, valt het te betreuren dat de ombudsman eraan te pas moet komen om het gewenste resultaat te bereiken. Het is dan ook nog maar de vraag of het vertrouwen in de politie wordt hersteld wanneer het vergoeden van de schade pas in zo'n laat stadium plaatsvindt. De ombudsman zou graag zien dat de schade-afwikkelaars de behoorlijkheid van het politieoptreden in hun overweging meenemen. Graag wijst hij u op de schadevergoedingswijzer die de Nationale ombudsman al in 2011 heeft ontwikkeld.<sup>1</sup>

Tot slot geeft de Nationale ombudsman u mee dat de informatieverstrekking van politieagenten aan burgers over het verhalen van bepaalde schade geregeld beter mag. Wanneer de politie bij het binnentreden bijvoorbeeld een deur forceert, krijgt de burger te horen dat hij een claim kan indienen en "dat er wel een potje voor is". De werkelijkheid blijkt anders te zijn en dat leidt weer tot klachten. De ombudsman roept op tot betere voorlichting aan de politieambtenaren op straat, die het eerste contact

---

<sup>1</sup> Cf. [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**Ons nummer**

2015/0072 U

4

met de burger hebben, zodat zij de juiste informatie kunnen verstrekken. Graag verneemt hij op welke wijze u hier gevolg aan kunt geven.

**Verhouding klacht en aangifte**

De strafrechtelijke, disciplinaire of klachtprocedure die kan volgen na het gebruik van geweld, wordt door politiemensen ervaren als een onzekere periode. Dit heeft een negatief effect op hun gevoel van veiligheid en vertrouwen. Er lijkt zich een trend te ontwikkelen waarin burgers eerder geneigd zijn om naar aanleiding van door hen ondervonden politiegeweld hun ongenoegen daarover via een aangifte te uiten in plaats van een klacht. Politieambtenaren krijgen daardoor vaker de status van verdachte. Dit is voor hen moeilijk te accepteren omdat zij zich in bepaalde situaties, bij gebrek aan alternatieven, genoodzaakt zien om van hun geweldmonopolie gebruik te maken.

De Nationale ombudsman is van mening dat het leereffect dat van het strafrechtelijk traject uitgaat, beperkt van aard is. Anders dan in het klachttraject is er minder ruimte om te reflecteren op het geweldgebruik vanuit het oogpunt van professionaliteit. De strafrechtelijke procedure is beperkt tot de toetsing van de strafwaardigheid van het optreden terwijl er in het klachttraject juist aanvullend daarop ook aandacht wordt besteed aan de professionaliteit van het optreden. De strafrechtelijke procedure bemoeilijkt bovendien ook de klachtenprocedure omdat die vóórgaat. Dit alles roept de principiële vraag op of de volgorde, eerst een strafrechtelijke procedure en pas daarna de klachtprocedure, misschien beter zou kunnen worden omgekeerd. Zowel de overheid als de burger is volgens mij meer gebaat bij een goed gesprek over het gebruik van geweld dan bij langdurige juridische procedures. De Nationale ombudsman is benieuwd naar uw zienswijze op dit punt.

**Lerend vermogen**

Het is goed om te zien dat de Nationale politie de afgelopen jaren werk heeft gemaakt van de aanbevelingen die de Nationale ombudsman heeft gedaan. Het beeld over het lerend vermogen van de politie-eenheden is echter wisselend. Zo lijken sommige eenheden de klachtbehandeling als een noodzakelijk kwaad te zien en lijken diverse leidinggevenden het nut ervan niet in te zien (bijvoorbeeld 2014/076). Daarnaast zijn er eenheden waarbij wel degelijk wordt geprobeerd om te leren van (gegrond verklaarde) klachten en waar op zowel individueel niveau als eenheidsniveau aandacht wordt gevraagd voor het leeraspect. Tevens lijkt de werkbelasting van de klachtencoördinatoren en/of klachtbehandelaars een rol te spelen in de aandacht die een klacht na afronding ervan nog krijgt, zoals eerder in deze brief genoemd.

**Ons nummer**

2015/0072 U

5

De Nationale ombudsman is tevreden over het feit dat hij het afgelopen jaar meerdere keren heeft geconstateerd dat een individuele casus er ongevraagd toe heeft geleid dat de kwestie onder de loep werd genomen. Zo gaf een niet gegrond verklaarde klacht binnen de eenheid Midden-Nederland aanleiding om nazorg aan burgers onder de aandacht van de recherche te brengen (rapport 2014/054). Positief was ook dat de aandachtspunten uit het rapport *Contrasterende Beelden* dat betrekking had op de Schilderswijk (2014/078) zijn opgepakt en op de hele eenheid zijn toegepast. Daarnaast waardeert de Nationale ombudsman het dat hij geregeld wordt uitgenodigd om mee te denken over bepaalde zaken, zoals bijvoorbeeld over de stelselherziening. Voor zover zijn onafhankelijke positie dat toelaat, neemt hij dergelijke uitnodigingen graag aan.

**Verhoren**

Sinds de evaluatie van de Schiedammerparkmoord is het bij zware delicten verplicht geworden om verhoren op te nemen. Uit recent onderzoek van het NSCR<sup>2</sup> blijkt echter dat veelal het schriftelijke proces verbaal in de praktijk het verdere proces bepaalt. Ook de vraag-antwoordmanier blijkt in de praktijk te worden samengevat en soms vertekend te worden weergegeven. In 2006 (2006/010) heeft de Nationale ombudsman de politie in overweging gegeven om in alle zaken de verhoren op te nemen. Verder heeft de Nationale ombudsman het afgelopen jaar spelregels ontwikkeld over het opnemen van gesprekken door burgers zelf (2014/166). Vanuit het perspectief van de politie en het opsporingsonderzoek kan de ombudsman zich voorstellen dat het wenselijk is om de regie ten aanzien van het opnemen van verhoren in eigen hand te houden. Graag hoort hij van u welke ontwikkelingen ten aanzien van het opnemen van verhoren bij de politie gaande zijn en uw visie hierop.

Kortom:

De Nationale ombudsman vraagt in deze jaarbrief uw aandacht voor:

- Het vasthouden van de kwaliteit van de klachtbehandeling en zorg over de werkdruk van de klachtbehandelaren;
- De training van hondengeleiders ;
- Praktijkgerichte training als onderdeel van de stelselherziening gewelds-aanwending;
- Zorgvuldige afdoening van schadeclaims;
- Goede communicatie bij verzoek om schadevergoeding na politieoptreden;
- De verhouding van klachten versus aangiftes;
- Het opnemen van verhoren.

---

<sup>2</sup> Malsch, M. e.a., *Kijken, luisteren, lezen. De invloed van beeld, geluid en schrift op het oordeel over verdachtenverhoren*. Apeldoorn: Politie & Wetenschap 2015.

**Ons nummer**  
2015/0072 U

6

**Tot slot**

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 10 april 2015 om 14.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook gestuurd aan de minister van Veiligheid en Justitie en aan de Vaste commissie voor Veiligheid en Justitie van de Tweede Kamer. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

**Aantal verzoeken over de Politie**

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	2792	2502	
Aantal behandelde verzoeken	2886	2556	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren <sup>3</sup>	2526	2278	
2. Interventies	224	180	
3. Bemiddelingen	5	8	
4. Onderzoeken met rapport	54	49	
- Gegrond		22	19
- Deels gegrond		14	10
- Niet gegrond		15	18
- Geen oordeel		3	2
5. Onderzoeken met brief	14	6	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	63	35	

<sup>3</sup>Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.