



# Rapport

Een onderzoek naar een klacht over een controle door de politie.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de regionale politie eenheid Amsterdam gegrond.

**Datum: 17 december 2018**

**Rapportnummer: 2018/088**

## INLEIDING

In de avond van 10 september 2015 zit verzoeker in zijn auto die geparkeerd staat aan de Dijkgracht in Amsterdam. Verzoeker heeft kort daarvoor samen met zijn medepassagier een radio-uitzending gepresenteerd, gericht op Congolezen in en buiten Nederland. Dan volgt een controle door politieambtenaren.

De controle maakt veel indruk op verzoeker. Hij vindt dat hij door de jonge politieagenten op een onaangename en onjuiste wijze wordt aangesproken en behandeld. Twee (oudere) agenten staan er bij en kijken het aan. Zij grijpen niet in en één van de twee oudere agenten doet er zelfs een schepje bovenop. Verzoeker zegt: "Ik bleef denken: wat willen ze van ons? wat zoeken ze?" Met een zaklamp werd in de kofferbak en op de achterbank geschenen terwijl het niet eens donker was. Voor verzoeker voelde het als een heel beangstigend toneelstuk. Verzoeker vertelt dat hij vaker door de politie is gecontroleerd en aangesproken maar niet eerder had hij zo'n angstig gevoel.

Enkele dagen na deze controle zet een medewerkster van Amnesty International een blog op internet waarin zij schrijft over deze controle en waarin zij stelt dat sprake was van etnisch profileren door de politie. Ze schrijft: *"de politie heeft X (verzoeker) en M (de passagier) niet verteld wat de aanleiding was voor de controle van hun papieren en de doorzoeking van de auto. Het handelen van de politie wijst op een 'onderbuikcontrole', die mogelijk (mede) is ingegeven door hun donkere huidskleur"*. In reactie op dit bericht op internet schrijft hoofdinspecteur van politie F. in een brief aan de adviseur van de Eenheidsleiding dat van etnisch profileren bij deze controle geen sprake was en dat de politieambtenaren juist en zorgvuldig hebben gehandeld.

Verzoeker dient een klacht in bij de politie over de wijze van optreden door de agenten. Hij geeft daarbij onder meer aan dat hij zich gediscrimineerd voelt vanwege zijn huidskleur. De politiechef eenheid Amsterdam verklaart de klacht – overeenkomstig het advies van de Klachtencommissie – ongegrond.

Verzoeker dient een klacht in bij de Nationale ombudsman, die een onderzoek instelt. Het onderzoek is ingesteld op basis van de volgende klachtformulering:

## KLACHT

Op 10 september 2015 is verzoeker door de politie Amsterdam gecontroleerd. Verzoeker klaagt over de aanleiding voor de controle, de bejegening/houding en het gedrag van de politieambtenaren tijdens de controle.

Voorts klaagt verzoeker over de wijze waarop zijn klacht over dit optreden door de politie is behandeld.

Ten behoeve van het onderzoek heeft de politie het intern klachtdossier verstrekt. Bij brief van 17 april 2018 heeft de politiechef op verzoek van de Nationale ombudsman een standpunt ingenomen over de klacht. Verder heeft de ombudsman de betrokken politieambtenaren gehoord. Verzoeker heeft de klacht toegelicht en heeft bij e-mailbericht van 10 juni 2018 gereageerd op de verklaringen.

In dit rapport beschrijft de ombudsman aan de hand van de gesprekken met verzoeker en de betrokken politieagenten wat er is gebeurd en geeft de ombudsman een oordeel over de klacht.

### ***Aanleiding voor de controle***

#### *Standpunt verzoeker*

Verzoeker stelt dat de politieambtenaren hem niet kunnen uitleggen wat de reden was van de controle. Uit de verklaringen die later door de politieambtenaren zijn afgelegd krijgt verzoeker de indruk dat achteraf omstandigheden zijn 'verzonnen' om alsnog een aanleiding voor de controle te kunnen construeren. Als voorbeeld noemt verzoeker het feit dat enkele politieambtenaren stellen dat zij de huidskleur van verzoeker niet eens konden zien omdat het al donker was. Verzoeker meent dat dat niet kan kloppen omdat het nog licht was toen de controle plaatsvond. Zoals blijkt uit de uitdraai van park mobile die verzoeker in het kader van de klachtbehandeling heeft getoond, eindigde de parkeertijd van verzoeker die avond om 20.05 uur. Het was een zomeravond en de zon was net/nauwelijks onder.

Verzoeker stelt dat hij wilde uitparkeren en wegrijden. De Dijksgracht is een smal straatje. Het is moeilijk voor twee auto's om elkaar op de rijweg te passeren. Een politieauto passeerde hem en stopte vervolgens enige tientallen meters verderop. Verzoeker wilde wegrijden, maar zag een tegenligger komen. Verzoeker reed achteruit terug om deze tegenligger voorrang te verlenen. Toen verzoeker vervolgens weer wilde wegrijden werd hij omringd door drie politieagenten.

#### *Informatie verstrekt door politieambtenaren die bij de aanleiding tot de controle betrokken waren*

Op 10 september 2015, deden B. en zijn collega C. examen noodhulp. Y. trad op als examiner. Tijdens de briefing voorafgaand aan de noodhulp, waarbij B., C. en Y. aanwezig waren, is gesproken over zogenoemde 'hotspots', gebieden waar meer criminaliteit voorkomt dan in een 'gewoon gebied'. Deze gebieden moeten worden meegenomen in de surveillance. De Dijksgracht is zo een gebied. Het is een rustige straat, een beetje een 'hippiebuurt' en er gebeuren daar soms dingen die het daglicht niet kunnen verdragen.

B. vertelt de onderzoekers van de ombudsman: "*Wij zagen die avond op de Dijksgracht twee mannen in een geparkeerde auto, een Mercedes. Wij reden langs die auto tot aan het einde van de straat. Toen we de auto passeerden keken de mannen in de auto ons aan. Zij maakten aanstalten om weg te rijden toen wij gekeerd waren en terugreden. Wij (B. en C.)*

*hadden daarop het gevoel dat het goed was om even te kijken wie deze mannen waren. Wij gaan daartoe over wanneer sprake is van een situatie die enigszins afwijkt van het normale beeld."* Verder vertelt B. over een ervaring, een week voorafgaand aan de controle op de Dijksgracht. B. trof toen een auto aan op de Herengracht met twee buitenlandse mannen. B. en zijn collega hebben die mannen na een kort gesprek laten gaan en geen verdere controle ingesteld. Later bleek dat in de kofferbak van die auto een meisje had gelegen, gedrogeerd. Er waren geen gegevens opgenomen en achteraf was het te betreuren dat er geen grondige controle was gehouden. B. geeft aan dat die recente ervaring mogelijk bij een volgende controle een rol heeft gespeeld. Daarbij komt dat op 10 september 2015 sprake was van een examensituatie.

Volgens B is het moeilijk aan te geven of verzoeker ook gecontroleerd zou zijn wanneer er geen examen was geweest. B. vertelt dat hij in zijn werk al verschillende keren te horen heeft gekregen dat hij assertiever moet zijn en dat hij vaker het initiatief (tot een controle) moet nemen. B. zegt zelf niet direct geneigd te zijn om preventief te controleren en het is daarom best mogelijk dat hij verzoeker, onder andere omstandigheden, niet gecontroleerd zou hebben.

Politieambtenaar Y. (examinator) legt uit dat het lastig is om aan te geven wanneer je precies overgaat tot een controle. Wanneer het gaat om een examensituatie dan is bij de studenten natuurlijk ook sprake van enige spanning. Ze zijn extra alert bij hun acties en ze willen laten zien dat ze voldoen aan de eisen. Een ervaren collega zou soms een andere inschatting maken. Y. denkt wel dat het feit dat het ging om een examensituatie heeft meegespeeld bij de beslissing of ze tot een controle zouden overgaan. Misschien gingen ze daarom iets eerder over tot een controle.

#### Reactie van de politiechef

De politiechef bevestigt dat de locatie waar verzoeker op 10 september 2015 is gecontroleerd bij de lokaal bekende politieambtenaren bekend staat als een zogeheten 'hotspot'. Het is een locatie in het centrum van Amsterdam die redelijk verlaten is; waar het 's avonds door beperkte straatverlichting vrij duister is en waar relatief veel criminaliteit voorkomt. Hij wijst erop dat voor die plaats voorafgaand aan de dienst van die dag tijdens de briefing extra aandacht is gevraagd. Volgens de politiechef zagen de twee politieambtenaren op het moment dat de duisternis zijn intrede deed, op deze verlaten plek twee mannen in een geparkeerde auto zitten. De politieambtenaren zijn een rondje gaan rijden en zagen even later de auto met de twee mannen erin nog steeds geparkeerd staan. De politiechef stelt zich op het standpunt dat, gelet op de feiten en omstandigheden en de taakomschrijving van de politie zoals genoemd in artikel 3 Politiewet, in zulk soort voorkomende gevallen een proactieve controle door de politie op zijn plaats is.

#### **De gang van zaken tijdens de controle**

##### Standpunt verzoeker

Aan verzoeker werd door de politieambtenaar gevraagd wat hij aan het doen was en hij kreeg het verzoek zijn rijbewijs te tonen. De rijder, M. werd gevraagd naar zijn

identiteitsbewijs. M. gaf zijn zogenoemde 'Bed, Bad, Brood (BBB) pas' waarover vervolgens navraag werd gedaan bij de vreemdelingendienst. Verzoeker stelt dat hij vervolgens opdracht kreeg zijn kofferbak open te doen. Het was een intimiderende situatie, met vier mensen in uniform om hem heen. Verzoeker kreeg een bevel en er was geen sprake van een vraag of verzoek waarmee hij wel of niet kon instemmen.

Informatie verstrekt door politieambtenaren die bij de controle betrokken waren

B. vertelt dat hij bij een controle meestal eerst aan een bestuurder vraagt om het rijbewijs te tonen en vervolgens uitlegt waarom hij dat vraagt. Desgevraagd zegt B. dat hij verzoeker niet heeft verteld waarom hij hem vroeg het rijbewijs te tonen en wat de reden van de controle was. Dat zal hij een volgende keer anders doen. Hij zal dan het gesprek anders beginnen en duidelijker uitleg geven over het waarom van de controle.

C. legt uit dat de controle niet lekker verliep. Ze verklaart: "*Verzoeker en de bijrijder waren verbaasd over wat ze allemaal overkwam. Ze leken te denken: wat gebeurt hier allemaal? Ze bleven wel heel rustig. De betrokken politieambtenaren dachten door deze houding van verzoeker en de bijrijder dat zij niet wilden meewerken. Dat was echter niet het geval. Ik denk dat aan beide kanten sprake was van een verkeerde interpretatie van de houding van de ander.*"

C. wijst erop dat het onderzoek heel snel ging. De motoragent zei dat de kofferbak open moest. Hij leek geïrriteerd door de gang van zaken en hij kwam mogelijk hard over. De motoragent sprak met stemverheffing en zei op luide en duidelijke toon dat de kofferbak open moest. Motoragent D. vertelt dat hij zag dat de jonge collega's aan verzoeker vroegen of hij de kofferbak open wilde maken en dat verzoeker toen bleef telefoneren. D. vond dat handelend opgetreden moest worden en gaf daarom tegenover verzoeker aan dat zij (de politie) bepaalt hoe het zou gaan en dat de politie de dienst uitmaakt. Hij heeft daarbij mogelijk op (te) gebiedende toon gezegd dat de kofferbak open moest.

Reactie van de politiechef

De politiechef geeft in zijn reactie aan dat hij van oordeel is dat van een onheuse bejegening geen sprake was. Hij wijst erop dat hij het advies van de klachtencommissie heeft overgenomen waarin onder meer is vermeld dat de communicatie tijdens de controle anders had gekund. Zo had het op de weg van B. gelegen om verzoeker en de bijrijder te begroeten en aan hen het doel van de controle te melden. B. heeft aangegeven dat als leermoment op te pakken. Verder geeft de politiechef aan dat gebleken is dat D. op luide toon sprak en zijn communicatie daadkrachtig was. Volgens de politiechef is daar soms aanleiding toe en dat was volgens hem in deze zaak het geval. Verzoeker werkte niet goed mee, toonde niet direct zijn rijbewijs en was steeds aan het telefoneren.

Ten aanzien van de controle van de kofferbak overweegt de politiechef dat uit de verklaringen van B. en C. duidelijk wordt dat D. op dwingende toon tegen verzoeker heeft gezegd dat hij de kofferbak moest openmaken. De politiechef wijst erop dat politieambtenaren onder omstandigheden een wettelijke grondslag hebben om een voertuig te doorzoeken. Nu niet gebleken is dat C. of B. gebruik wilden maken van hun bevoegdheden tot doorzoeking, betekent dit echter dat het kijken in de kofferbak enkel kon gebeuren op

basis van vrijwilligheid. Van vrijwilligheid is alleen sprake wanneer de toestemming op niet dwingende toon is gevraagd en de toestemming expliciet is gegeven. De politiechef concludeert dat de toestemming in dit geval wel is gevraagd, maar dat niet op de toestemming is gewacht. Daarmee was de doorzoeking in essentie niet behoorlijk, aldus de politiechef.

## ***Discriminatie***

### *Standpunt verzoeker*

Verzoeker voelt zich gediscrimineerd en geeft in zijn klacht aan waarop dat gevoel gebaseerd is. Er was geen gevaar, de medepassagier en hij deden niets strafbaars en er was geen onveilige verkeerssituatie. Er zaten twee mannen (van 47 en ca. 25) met een donkere huidskleur in een geparkeerd voertuig. Na controle van de papieren, waaruit bleek dat er niets mis was, werd de auto toch nog doorzocht.

De indruk dat er sprake was van discriminatie is volgens verzoeker ook gebaseerd op het feit dat in de loop van de procedure onjuiste verklaringen zijn afgelegd door de betrokken agenten die de context anders 'kleuren'. Bijvoorbeeld de verklaring dat verzoeker in een buitenlandse taal aan het bellen was, in de auto bleef zitten en meerdere telefoons had. Verzoeker heeft tijdens de controle twee telefoongesprekken gevoerd, beide (bewust) in de Nederlandse taal. Verzoeker belde met zijn vrouw om haar te vertellen dat hij door de politie gecontroleerd werd en dat hij van de politie nog niet had gehoord waarom. Verzoeker deed dit met opzet zodat de agenten zouden horen dat hij niet begreep wat er gaande was. Hij hoopte dat ze dan misschien alsnog met een goede verklaring zouden komen. Het tweede gesprek, dat verzoeker buiten de auto voerde, voerde hij met de telefoon van de bijrijder en was een gesprek met een Nederlandse man die betrokken was bij de asielprocedure van de bijrijder. Deze Nederlandse man had berichten over de controle ontvangen en ook dit gesprek was in het Nederlands.

Verzoeker had één telefoon en zijn bijrijder had er twee. De telefoontoestellen waren van buiten de auto niet zichtbaar. Ten slotte heeft verzoeker aangevoerd dat de betrokken agenten hebben verklaard dat het (bijna) donker/schemerig was terwijl het nog licht was. De controle vond plaats tussen 20 uur en 20.30. Het was een zomeravond en de zon was net/nauwelijks onder.

### *Informatie verstrekt door politieambtenaren*

Alle betrokken ambtenaren hebben in antwoord op de vraag of er sprake was van discriminatie/etnisch profileren, verklaard dat daarvan geen sprake was.

Zij wijzen erop dat dat ook kort na de controle (op 15 september 2015) door de teamchef in een brief aan de eenheidsleiding is bevestigd.

De reacties op de vraag of de betrokken ambtenaren zich kunnen voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde, lopen uiteen.

Motoragent D. geeft aan dat hij zich niet kan voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde. Er is hem ook niets van gebleken.

B. en C., de politieambtenaren die besloten tot de controle en die grotendeels uitvoerden, verklaren dat zij zich wel kunnen voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde. B. verklaart: "*Wanneer ik achteraf de hele situatie reconstrueer, kan ik mij wel voorstellen dat verzoeker het gevoel had dat sprake was van discriminatie. Ik bedoel dan de manier waarop hij werd aangesproken, het onderzoek aan de kofferbak etc. Het was echter geen discriminatie en daarom gaan we geen excuusbrief sturen. Wij hebben achteraf wel moeite gedaan om het gevoel bij verzoeker weg te nemen door nadere uitleg te geven.*"

C. zegt desgevraagd: "*Ik kan mij wel voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde door de wijze waarop het is verlopen. Ik snap wel dat hij zich niet serieus genomen voelt en denkt dat het met zijn etnische afkomst te maken heeft. Naar mijn mening komt het door de wijze van communiceren. Dat had zeker wel beter gekund.*"

Y. geeft aan dat geen sprake was van discriminatie of etnisch profileren. Los van het optreden van motoragent D., kan hij zich niet voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde. Y. geeft wel aan dat het optreden van D. misschien net het extra 'plusje' gaf. Er stonden al drie dienders om verzoeker heen en toen kwam daar ook nog de motorrijder bij die hem op strenge toon aansprak. Y. kan zich wel voorstellen dat dat mogelijk bedreigend overkwam en te veel was voor verzoeker, gelet op wat er gebeurd was.

Ten slotte hebben politieambtenaren B., C. en Y aangegeven dat zij er moeite mee hadden dat kort na de controle in het nieuws en op het internet werd vermeld dat bij deze controle sprake was van discriminatie en dat een klacht zou worden ingediend.

#### Reactie van de politiechef

De politiechef stelt in de reactie aan de ombudsman, dat hij - anders dan verzoeker - geen enkele aanleiding heeft om te denken dat zijn medewerkers verzoeker en zijn passagier hebben gecontroleerd op basis van hun huidskleur dan wel dat hun huidskleur van invloed is geweest op hoe de controle is verlopen. De aanleiding van de controle was de locatie (hotspot criminaliteit) in combinatie met een auto met twee personen erin die daar enige tijd bleef staan.

De politiechef geeft verder aan dat hij het bijzonder vervelend vindt wanneer bij burgers het gevoel ontstaat dat hun etnische achtergrond van invloed is op politieoptreden.

De ombudsman heeft begrepen dat de politiechef het belangrijk vindt de ombudsman te informeren over de wijze waarop de politie probeert te voorkomen dat burgers zich gediscrimineerd voelen. De politiechef heeft in zijn reactie uitgebreid beschreven dat in de afgelopen periode ook door de politie eenheid Amsterdam bijzonder veel aandacht is besteed aan activiteiten om etnisch profileren te voorkomen. Deze activiteiten richten zich op bewustwording, vakmanschap en verbinding.

In zijn brief van april 2018 aan de Nationale ombudsman schrijft de politiechef onder meer: *"In het afgelopen jaar heeft de nationale politie, in nauwe samenwerking met de politie eenheid Amsterdam, een handelingskader voor proactieve controles opgesteld. Dit biedt concrete handvatten voor politiemedewerkers op straat en is een belangrijke stap voor het bewustwordingsproces. Deze professionele code gaat uit van een viertal principes voor het handelen van de politie bij proactieve controles. Het gaat om:*

- *een rechtvaardige selectie;*
- *uitleggen waarom je controleert;*
- *een correcte bejegening;*
- *reflectie.*

*Het handelingskader helpt politiemedewerkers om burgers beter uit te leggen waarom zij worden gecontroleerd en heeft als doel om minder burgers onnodig te controleren."*

De ombudsman vindt het belangrijk dat de reactie van de politiechef op dit punt in zijn geheel deel uitmaakt van het rapport en zal deze daarom als bijlage opnemen.

## **Klachtbehandeling**

### Standpunt verzoeker

Verzoeker stelt dat hij heel veel geduld en doorzettingsvermogen nodig had om uiteindelijk een beslissing op zijn klacht te krijgen

Op 9 oktober 2015 heeft verzoeker een klacht ingediend. Op 20 oktober 2015 werd telefonisch contact met hem opgenomen en werd afgesproken dat klachtbehandelaar A. bij verzoeker thuis zou langskomen op 24 oktober 2015. Op die datum is zonder enig nader bericht niemand verschenen. Op 9 november 2015 heeft verzoeker per e-mail zelf weer contact gezocht waarna op 18 januari 2016 contact met hem werd opgenomen voor een nieuwe afspraak. In januari en in februari 2016 hebben gesprekken plaatsgevonden tussen verzoeker en klachtbehandelaar A. Bij één van deze gesprekken was ook betrokken politieambtenaar B. aanwezig.

Verzoeker gaf bij die gelegenheid aan dat hij bijzonder graag ook een reactie op zijn klacht wilde van motoragent D. De onaangename wijze van optreden van deze motoragent was voor verzoeker één van de redenen om een klacht in te dienen. Volgens verzoeker werd afgesproken dat klachtbehandelaar A. contact met D. zou opnemen en de vragen van verzoeker zou voorleggen. De klachtbehandelaar zou de reactie van D. aan verzoeker terugkoppelen, waarna verzoeker zou beslissen of daarmee de klacht als afgehandeld mocht worden beschouwd. Toen verzoeker na het laatste gesprek met de klachtbehandelaar ruim tien weken niets meer hoorde, heeft hij de politie verzocht de klacht door te sturen naar de Klachtencommissie.

Verzoeker heeft geen vertrouwen dat de politie serieus naar zijn klacht heeft gekeken.



Alle termijnen zijn herhaaldelijk overschreden. Hij heeft lang moeten wachten en steeds moeten rappelleren. Verder klaagt verzoeker erover dat zijn klacht dat er sprake was van discriminatie, niet bij de klachtbehandeling is betrokken.

Informatie verstrekt door politieambtenaren die bij de klachtbehandeling betrokken waren

Klachtbehandelaar A. legt uit dat hij na ontvangst van de klacht contact heeft opgenomen met verzoeker en een afspraak heeft gemaakt voor een persoonlijk gesprek.

A. stelt dat hij vanaf het begin heeft aangegeven dat hij de klacht best wil behandelen maar niet als het om een discriminatiezaak gaat. A. heeft geen expertise op het gebied van discriminatie en hij vindt zichzelf niet geschikt om dat soort klachten te behandelen. Hij zou dus hulp nodig hebben wanneer de zaak toch over discriminatie zou gaan.

A. is op de afgesproken datum in oktober niet verschenen voor het persoonlijk gesprek en hij is vergeten verzoeker in kennis te stellen. Vervolgens heeft verzoeker nogmaals contact opgenomen en is een nieuwe afspraak gemaakt. Omdat verzoeker tijdens het gesprek met A. aangaf ook graag in gesprek te willen met degene die hem heeft gecontroleerd, is een nieuwe afspraak gemaakt waarbij ook B. aanwezig was. Tijdens dit gesprek gaf verzoeker aan dat hij ook nog graag in gesprek wilde met de motoragent. A. heeft toen voorgesteld dat hij zelf het gesprek met de motoragent zou voeren. A. was in de veronderstelling dat verzoeker daarmee akkoord ging. A. heeft het gesprek met de motoragent D. gevoerd en heeft aan D. gevraagd zijn verhaal op schrift te stellen. A. verklaart tegenover de medewerkers van de ombudsman: *"Ik heb aan verzoeker geen terugkoppeling gegeven van het gesprek met de motoragent. Ik heb de verklaring van de motoragent ook niet aan verzoeker gegeven. Het is niet mijn taak om een verklaring van een collega aan een klager door te geven. Dat zou ik nooit doen, want dat vind ik niet juist. Hierover heb ik geen contact meer opgenomen met verzoeker. Ik dacht dat het verder in orde was zo. Ik heb het gesprek gevoerd met de motoragent en daarmee was het klaar, dacht ik."*

B., aanwezig bij het gesprek waarin voorgesteld werd dat A. met D. zou praten, zegt dat er een gesprek zou volgen met de motoragent. Wat er met de uitkomst van dat gesprek gedaan zou worden, weet B. niet.

Reactie van de politiechef

De politiechef erkent dat in de onderhavige zaak de termijnen waarbinnen klachtbehandeling moet plaatsvinden, zijn overschreden. Op de vraag waarom het bij deze specifieke klacht zo is gegaan moet hij het antwoord schuldig blijven. Meer in het algemeen wijst de politiechef op langdurige onderbezetting van de afdeling klachtbehandeling en de klachtencommissie eenheid Amsterdam. De politiechef heeft er vertrouwen in dat de genomen maatregelen een aanzienlijke verbetering hebben opgeleverd. Dat verzoeker daarbij niet meer was gebaat, betreurt hij en hij biedt hem daarvoor zijn welgemeende excuus aan. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat discriminatie niet bij de klachtbehandeling is betrokken terwijl duidelijk was dat verzoeker daarover klaagde, verwijst de politiechef naar het advies van de klachtencommissie. De klachtencommissie vindt in het klachtdossier geen aanknopingspunt

om ervan uit te gaan dat de huidskleur van klager heeft meegewogen in de beslissing van politieambtenaar B. om klager te controleren en zijn auto te doorzoeken.

## **BEOORDELING**

### ***Ten aanzien van de controle/discriminatie***

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten van burgers worden gerespecteerd. Artikel 1 van de Grondwet biedt een belangrijke basis voor de bestrijding van discriminatie. Het discriminatieverbod houdt voor bestuursorganen in dat zij geen onderscheid mogen maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook. In dit artikel staat het gelijkheidsbeginsel en het discriminatieverbod geformuleerd. Dit brengt met zich mee dat ambtenaren bij hun optreden personen op grond van hun uiterlijk en/of afkomst niet in negatieve zin anders mogen behandelen dan andere personen. Ook de schijn van een dergelijk optreden dient te worden vermeden.

Alle betrokken politieambtenaren verklaren dat van discriminatie/etnisch profileren geen sprake was. Verzoeker had zijn auto geparkeerd op de Dijkgracht, een locatie die binnen de politie bekend staat als een zogenoemde 'hotspot', een gebied waar meer criminaliteit voorkomt dan in een 'gewoon gebied'. Tijdens de briefing voorafgaand aan de noodhulpdienst werd aan de agenten verzocht daar extra aandacht aan te besteden. Hoewel niet meer met zekerheid kan worden vastgesteld dat dit gegeven voor B. en C. de doorslag gaf om te besluiten om tot controle over te gaan, lijkt het wel een belangrijke reden te zijn geweest. Daarbij kan nog een aantal factoren worden genoemd dat ook van invloed lijkt te zijn geweest. Dat sprake was van een examensituatie en dat deze examenkandidaat eerder als feedback had gekregen dat hij assertiever moest zijn en vaker het initiatief moest nemen tot controle, heeft meegespeeld. Vermoedelijk speelde ook een ervaring een week voorafgaand aan de controle een rol. Bij die gelegenheid was deze medewerker (naar achteraf bleek) ten onrechte niet tot een grondige controle overgegaan met als gevolg dat hij een meisje dat gedrogeerd in de kofferbak lag, niet had ontdekt.

Op grond van de verklaringen en bevindingen is er naar het oordeel van de ombudsman geen aanleiding om aan te nemen dat de huidskleur van verzoeker een rol heeft gespeeld in de besluitvorming om over te gaan tot een proactieve controle.

Vervolgens moet worden beoordeeld of ook de schijn van discriminatie is vermeden.

De ombudsman stelt vast dat de politieambtenaren verzoeker en zijn rijder voorafgaand aan de controle niet hebben gegroet. Zij hebben verzoeker niet uitgelegd waarom hij werd gecontroleerd, ook niet toen hij daar naar vroeg. Verder is duidelijk geworden dat de communicatie met verzoeker niet goed is verlopen. Hoewel voor hem volstrekt niet duidelijk was waarom hij werd gecontroleerd en waar de politie naar op zoek was, kreeg verzoeker

opdracht zijn papieren af te geven. De motoragent gaf verzoeker op dwingende en gebiedende toon opdracht om de kofferbak van de auto te openen.

Verzoeker en de rijder waren verbaasd over de gang van zaken en vonden het beangstigend. Eén van de betrokken politieagenten heeft aangegeven dat zij wel heeft opgemerkt dat verzoeker en zijn rijder niet begrepen wat ze overkwam. Een andere politieagent vertelde dat hij zich wel kan voorstellen dat het optreden van de motoragent mogelijk bedreigend overkwam op verzoeker. Ze hebben echter geen actie ondernomen.

De twee politieagenten die besloten tot controle over te gaan, geven aan dat zij zich wel kunnen voorstellen dat verzoeker zich gediscrimineerd voelde. Zij zeggen lering te hebben getrokken uit de gebeurtenissen rondom deze zaak. Politieagent B. geeft desgevraagd aan dat hij met de kennis en ervaring die hij nu heeft anders zou optreden dan ten tijde van dit incident. Hij zou op straat beter uitleggen wat de achtergrond is van de controle en waarom zij die nodig vinden. Hij stelt dat hij mede door deze kwestie heeft geleerd dat het heel belangrijk is om goed te communiceren. Zijn collega C. geeft aan dat zij wel begrijpt dat verzoeker zich niet serieus genomen voelt en denkt dat de behandeling met zijn etnische afkomst te maken heeft. Dat kwam volgens C. door de wijze van communiceren. Dat had zeker wel beter gekund.

Dit betekent naar het oordeel van de ombudsman dat bij de controle van verzoeker aan twee van de in het 'handelingskader proactief controleren' genoemde principes, waarnaar de politiechef in zijn reactie verwijst, niet is voldaan. Aan verzoeker is niet uitgelegd waarom hij werd gecontroleerd en verzoeker is niet correct bejegend. Gelet hierop is de ombudsman van oordeel dat de schijn van discriminatie niet is vermeden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### **Klachtafhandeling**

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de klachtenprocedure op een juiste wijze verloopt. Om klachtbehandeling door overheidsinstanties naar een hoger plan te tillen heeft de Nationale ombudsman op 19 maart 2018 de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling, Werken aan oplossingen en leren van klachten' gepubliceerd. In deze Ombudsvisie zijn vuistregels geformuleerd om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen.

Een van de vuistregels betreft het herkennen van de klacht: waarover gaat de klacht? Het verkennen van het probleem lukt het beste in een persoonlijk contact.

De klacht moet vervolgens op de juiste plek terechtkomen en op de juiste manier behandeld worden.

Een andere vuistregel betreft een duidelijke klachtenprocedure. Dat is belangrijk voor alle betrokkenen. Vanaf het begin moeten de betrokkenen heldere informatie krijgen over de klachtprocedure. Tijdens de klachtbehandeling moeten zij op de hoogte worden gehouden van de stappen die in de klachtprocedure worden genomen. Aan de burger moet worden gevraagd wat hij verwacht van de klachtenprocedure. Burgers willen zien dat hun klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen. Op die manier krijgen ze meer vertrouwen in de klachtbehandeling.

Om klachten effectief te kunnen behandelen, is het verder belangrijk om goede interne werkafspraken te maken. Dan weten medewerkers waarvoor zij verantwoordelijk zijn en hoe zij moeten handelen. Dat geeft vertrouwen. Door kaders te scheppen, krijgen klachtbehandelaars ruimte om maatwerk te leveren.

In de uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 is vermeld dat het de bedoeling is om in de eerste fase van de klachtenprocedure, de zogenoemde 'informele fase' vast te stellen of naar tevredenheid van klager aan zijn klacht tegemoet kan worden gekomen.

In deze fase wordt de klachtbehandeling toegelicht, wordt vastgesteld welke klachtelementen klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht en in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. In de uitvoeringsregeling is verder vermeld dat klachten die bij de politie binnenkomen behoorlijk moeten worden behandeld.

Klachtbehandelaar A heeft persoonlijk contact gelegd met verzoeker en is nagegaan wat de klacht van verzoeker was. Verzoeker heeft aangegeven dat hij de gesprekken met de klachtbehandelaar als prettig heeft ervaren.

Verzoeker heeft bij herhaling, zowel in zijn schriftelijke klacht als in de gesprekken met de klachtbehandelaar, aangegeven dat hij zich gediscrimineerd voelde. Dat was een belangrijk onderdeel van zijn klacht. De klachtbehandelaar heeft direct tegen verzoeker gezegd dat hij het klachtonderdeel discriminatie zelf niet in behandeling zou nemen omdat hij zich daarvoor niet geschikt acht. Daarmee heeft de klachtbehandelaar volstaan. De klacht van verzoeker over discriminatie is vervolgens in de 'informele fase' verder buiten beschouwing gebleven en verzoeker is in onzekerheid gelaten over de vraag of zijn klacht op dit punt in behandeling genomen zou worden en door wie. Deze klacht van verzoeker is naar het oordeel van de ombudsman niet op de juiste plek terecht komen en niet op de juiste manier behandeld.

De klachtenprocedure is naar het oordeel van de ombudsman niet goed verlopen. Verzoeker heeft geen duidelijke informatie gekregen over de klachtprocedure en is niet op de hoogte gehouden van de stappen die in de klachtprocedure zijn genomen. Afspraken met verzoeker zijn niet nagekomen en er zijn verkeerde verwachtingen gewekt. Tijdens de eerste afspraak met verzoeker is de klachtbehandelaar - zonder bericht van verhindering - niet verschenen. Pas nadat verzoeker zelf weer contact heeft gezocht zijn nieuwe afspraken gemaakt.

Verzoeker heeft tijdens het gesprek met de klachtbehandelaar duidelijk gemaakt dat hij in gesprek wilde met motoragent D. In reactie op dit verzoek heeft de klachtbehandelaar voorgesteld dat hij het gesprek met de motoragent zou voeren. Verzoeker verkeerde in de

veronderstelling dat de klachtbehandelaar aan hem zou terugkoppelen hoe zijn gesprek met de motoragent was verlopen. Naar aanleiding van dat bericht zou verzoeker vervolgens bepalen of de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. De klachtbehandelaar heeft richting verzoeker echter niets meer van zich laten horen. De klachtbehandelaar ging ervan uit dat hij kon volstaan met een gesprek met de motoragent en ondernam geen verdere actie meer in de richting van verzoeker. Hij is niet nagegaan of aan de klacht naar tevredenheid tegemoet gekomen is.

Ten slotte stelt de ombudsman vast dat de termijnen waarbinnen klachtbehandeling moet plaatsvinden, herhaaldelijk zijn overschreden.

De politiechef erkent dat de termijnen zijn overschreden en biedt verzoeker daarvoor zijn excuses aan. Over de gewekte verwachtingen doet hij geen uitspraak en ten aanzien van het 'negeren' van de klacht over discriminatie in de eerste fase laat hij zich niet uit.

Op grond van het voorgaande komt de ombudsman tot de conclusie dat de klachtenprocedure niet professioneel is verlopen.

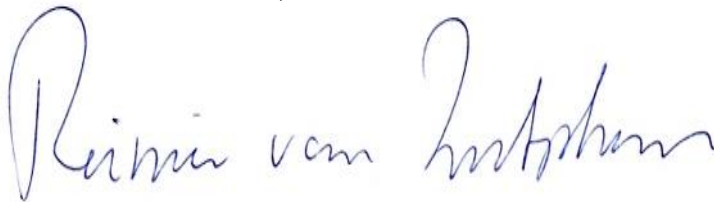
De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van regionale politie eenheid te Amsterdam is gegrond wegens:

- schending van het vereiste dat grondrechten moeten worden gerespecteerd;
- schending van het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

**ACHTERGROND/BIJLAGEN**

Brief/reactie van politiechef van april 2018

Handelingskader proactief controleren