



nationale ombudsman

Rapport

Boa's HTM handelen onzorgvuldig bij het opleggen van een mondkapjesboete

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over HTM gegrond.

Achtergrond: de rol van boa's van HTM

HTM is een openbaar vervoerbedrijf in (de regio) Den Haag en heeft ruim honderd buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) in dienst. De boa's van HTM controleren vervoersbewijzen van reizigers en zien toe op de naleving van (de huis)regels, zoals het dragen van een mondkapje in de bus of tram. Bij overtredingen kunnen boa's gebruikmaken van zogeheten opsporings- en politiebevoegdheden¹. De boa's van HTM kunnen boetes uitschrijven², reizigers aanhouden en in sommige gevallen geweld tegen hen gebruiken³. Deze bevoegdheden maken een inbreuk op de grondrechten van burgers. Daarom is vastgelegd welke bevoegdheden boa's precies hebben en hoe zij hiermee moeten omgaan⁴. Ook gelden er voor boa's eisen van bekwaamheid, betrouwbaarheid en beëdiging⁵.

Verder houden de politiechef (als direct toezichthouder) en de hoofdofficier van justitie (als toezichthouder) toezicht op de boa's. Zij controleren onder andere of de boa's hun bevoegdheden op een bekwaame manier toepassen.⁶ Als HTM een klacht over een boa behandelt, dan moet het de toezichthouders hierbij betrekken⁷.

Wat is de klacht?

De Nationale ombudsman deed onderzoek op basis van de klachtomschrijving. Deze luidde als volgt:

Verzoeker klaagt dat boa's van HTM onzorgvuldig handelden in de aanloop naar het opleggen van een boete vanwege het niet dragen van een mondkapje in de tram.

Verder onderzoekt de Nationale ombudsman uit eigen beweging de manier waarop HTM verzoekers klacht heeft behandeld.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoeker reisde op 19 februari 2021 twee keer met de tram en had daarbij geen mondkapje op. Beide keren werd verzoeker hierover door dezelfde drie boa's van HTM aangesproken. De eerste keer moest verzoeker de tram verlaten en kreeg hij een waarschuwing. De tweede keer moest verzoeker de tram verlaten en vroegen de boa's om zijn legitimatiebewijs. Zij zegden hem een boete aan. Verzoeker weigerde zijn identiteitsbewijs aan de boa's tonen, waarna zij hem meenamen naar het politiebureau. Aldaar toonde verzoeker alsnog zijn identiteitsbewijs en maakten de boa's twee processen-verbaal op, voor het overtreden van de Wet op de identificatieplicht en het niet dragen van een mondkapje in de tram.

Hierover diende verzoeker een klacht in bij HTM. Verzoeker stelde dat hij onterecht staande is gehouden door de boa's. Vanwege een medische aandoening (PTSS) hoeft hij namelijk geen mondkapje te dragen. Dit kon en wilde hij op 19 februari 2021 aantonen met een zogeheten "Eigen verklaring uitzondering

¹ Boa's van HTM worden opgeleid voor werkzaamheden binnen het domein 'Openbaar vervoer'. Hun opsporingsbevoegdheid beperkt zich tot dit domein. De boa heeft dus een specifiek afgebakende taak en is geen algemeen handhaver, zoals een politieambtenaar.

² Het controleren van een vervoersbewijs is op zich geen strafrechtelijke bevoegdheid. Pas als na controle blijkt dat een reiziger geen geldig vervoersbewijs heeft, kan de boa een proces-verbaal opmaken en een boete uitschrijven. De boa maakt dan in feite met terugwerkende kracht gebruik van zijn opsporingsbevoegdheden.

³ Boa's van HTM zijn bevoegd om de wapenstok te gebruiken, maar doen dit in de praktijk niet. HTM stelt dat de boa's zijn opgeleid om met gespannen situaties om te gaan. Zie <https://www.htm.nl/over-htm/sociale-veiligheid/boa-controlleur>.

⁴ Zie artikel 142 Wetboek van Strafvordering, het Besluit Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BBO) en de Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar (de Beleidsregels).

⁵ De minister van Veiligheid en Justitie geeft een akte van beëdiging aan de boa af. Daarin staat of hij geweldmiddelen mag toepassen en zo ja, welke.

⁶ De boa moet bijvoorbeeld na het toepassen van geweld bij de uitvoering van zijn werkzaamheden direct melding doen bij de direct toezichthouder. Zie artikel 17 en 37 van de 'Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke marechaussee en andere opsporingsambtenaren'.

⁷ Artikel 42 BBO.

mondkapjesplicht" en zijn medicatie (een joint, een haspijp en medicinale cannabis). De boa's wilden volgens verzoeker niet luisteren naar zijn uitleg hierover. Verzoeker stelde dat de boa's filmopnamen van het incident hebben gemaakt en hij verzocht HTM deze opnamen te bekijken.

Hoe reageerde HTM op verzoekers klacht?

HTM achtte verzoekers klacht ongegrond en liet hem dat per e-mail weten. HTM had een van de betrokken boa's (boa X) om zijn zienswijze gevraagd. Daaruit bleek volgens HTM dat de gebeurtenissen anders waren verlopen dan verzoeker schetste.

Zienswijze X

X zag dat verzoeker de eerste keer geen mondkapje droeg in de tram. Hij verzocht verzoeker alsnog een mondkapje op te zetten. Dit weigerde verzoeker. Daarom verzocht X verzoeker de tram te verlaten. Ook waarschuwde X verzoeker dat hij de volgende keer een boete kon krijgen voor het niet dragen van een mondkapje in de tram.

X en zijn collega's troffen verzoeker vervolgens aan in een andere tram, wederom zonder mondkapje. X sprak verzoeker opnieuw aan en hij verzocht hem de tram te verlaten. Op de tramhalte zegde X verzoeker een boete aan en vorderde hij verzoeker zijn legitimatiebewijs te tonen. Verzoeker weigerde alle medewerking. Daarom liet hij X geen andere keuze dan hem aan te houden en hem over te brengen naar het politiebureau. Op het politiebureau wees de hulpofficier van justitie verzoeker nogmaals op de mondkapjesplicht die geldt in het openbaar vervoer. X schreef twee boetes uit aan verzoeker, voor het niet dragen van een mondkapje en het niet tonen van zijn identiteitsbewijs.

HTM concludeerde op basis van de zienswijze van X dat de boa's conform wet- en regelgeving en het beleid van HTM hadden gehandeld. Verzoeker was meerdere keren geweest op de mondkapjesplicht. Ook merkte HTM nog op dat als verzoeker om medische redenen geen mondkapje mag of kan dragen, het openbaar vervoer mogelijk niet veilig genoeg voor hem was.

Wat is er volgens verzoeker gebeurd en wat is zijn standpunt?

Verzoeker stelt dat hij op 19 februari 2021 in het bezit was van een zogeheten "Eigen verklaring uitzondering mondkapjesplicht" (Eigen verklaring). Deze verklaring had hij gedownload van de website van de Rijksoverheid. Op de verklaring had hij het telefoonnummer van zijn huisarts geschreven. De huisarts kon bevestigen dat verzoeker geen mondkapje kan dragen. De boa's wilden niet luisteren naar verzoekers uitleg over zijn uitzondering. Ook besteedden zij geen aandacht aan zijn Eigen verklaring. Dit wordt volgens verzoeker bevestigd door filmopnamen die de boa's met hun telefoon van het incident maakten.

Verzoeker weigerde zijn identiteitsbewijs op de tramhalte aan de boa's te tonen, omdat zij dan direct een boete zouden uitschrijven voor het niet dragen van een mondkapje. Verzoeker wilde zijn identiteitsbewijs wel aan de politie op het politiebureau tonen. De politie zou de zaak objectief kunnen beoordelen, dacht hij.

Verzoeker reist bijna dagelijks met het openbaar vervoer en heeft zodoende veel contact met boa's van HTM. Daarom is het voor hem belangrijk dat de boa's de regels omtrent de mondkapjesplicht in acht nemen en dat zij openstaan voor zijn verhaal wanneer hij uitlegt dat voor hem een uitzondering geldt.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft verzoekers klacht onderzocht door de stukken te bestuderen die door verzoekers en door HTM zijn verstrekt. Ook heeft de ombudsman HTM een aantal vragen gesteld. Daaruit kwam onder andere naar voren dat twee boa's filmopnamen van het incident maakten. Eén van de

filmopnamen is bewaard gebleven. De andere opname is door de betreffende boa van zijn telefoon verwijderd.

De filmopname die bewaard is gebleven, zat niet in het klachtdossier dat HTM aan de ombudsman verstrekte. HTM heeft de filmopname desgevraagd alsnog verstrekt, waarna de ombudsman deze heeft bekeken. Daarnaast heeft de ombudsman acht geslagen op relevante wet- en regelgeving en ombudsprudentie.

Wet en regelgeving

In artikel 142 Wetboek van Strafvordering (Sv) staat dat de boa belast is met de opsporing van strafbare feiten. Uit artikel 9.4 van de Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar in samenhang met artikel 7 van de Politiewet en de akte van beëdiging die de Minister van Veiligheid en Justitie verleent aan de (HTM-)boa, volgt dat hij bevoegd is een proces-verbaal op te maken en reizigers aan te houden⁸.

Uit artikel 36 Besluit Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BBO) volgt dat de politiechef en de hoofdofficier van justitie toezicht houden op de (toepassing van toegekende bevoegdheden door) boa's.

Uit artikel 42 BBO volgt dat de boa-werkgever direct na ontvangst van een klacht over een boa (betreffende de uitoefening van zijn bevoegdheden) daarvan een afschrift moet toesturen aan de toezichthouder en de direct toezichthouder. Voor zijn opsporingshandelingen is de boa verantwoording verschuldigd aan de officier van justitie, want die is verantwoordelijk voor de opsporing en eventuele strafrechtelijke vervolging. Vanwege deze gezagsrelatie wordt altijd een hoofdofficier van justitie als toezichthouder aangewezen. De politiechef voert als direct toezichthouder het dagelijks toezicht uit op de juiste uitoefening van bevoegdheden en een goede samenwerking met de politie en adviseert de toezichthouder.

Ombudsprudentie

In zijn rapport van 13 februari 2017 "Buitengewone klachtbehandeling. Een onderzoek naar de praktijk van klachtbehandeling over buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)" benadrukt de Nationale ombudsman dat het belangrijk is dat de boa-werkgever de toezichthouders betreft bij de behandeling van klachten over boa's. De toezichthouders moeten de kwaliteit van de opsporing door de boa's monitoren en waarborgen. Door de toezichthouders bij de behandeling van klachten te betrekken wordt bovendien de kwaliteit ervan versterkt. Toezichthouders kunnen met de boa-werkgever meedenken.

Verzoek van de Nationale ombudsman betrekken toezichthouders

De Nationale ombudsman zag in het klachtdossier dat HTM verzoekers klacht niet had voorgelegd aan de toezichthouders. Volgens HTM bestond daartoe geen aanleiding, omdat volgens HTM geen sprake was van misbruik van bevoegdheden door de boa's. Gelet hierop verzocht de ombudsman HTM de klacht alsnog voor te leggen aan de toezichthouders. Daarbij wees de ombudsman onder andere op de eerdergenoemde plicht uit artikel 42 BBO.

HTM antwoordde de ombudsman dat er geen noodzaak bestond om de klacht voor te leggen aan de toezichthouders, omdat de hulpofficier van justitie verzoekers aanhouding op 21 februari 2021 al had getoetst. De hulpofficier had de aanhouding "wet- en rechtmatig" bevonden. Daarmee was volgens HTM sprake van een volledige behandeling van de klacht.

Hierop verzocht de ombudsman HTM andermaal om de klacht voor te leggen aan de toezichthouders.

⁸ Boa's zijn bevoegd om te handhaven op de mondkapjesplicht. Zie Regeling van de minister van JenV van 27 maart 2020 tot wijziging van de Regeling domeinlijsten buitengewoon opsporingsambtenaar in verband met het COVID-19-virus (Strt. 2020, 19421).

Ditmaal onder verwijzing naar zijn Behoorlijkheidswijzer, waarin het onderscheid tussen rechtmatigheid en behoorlijkheid is opgenomen⁹.

HTM stuurde de klacht vervolgens door naar de *direct* toezichthouder (de politiechef van de eenheid Den Haag), die concludeerde dat er geen sprake was van misbruik van bevoegdheden of machtsmisbruik. De boa's hadden hun bevoegdheden behoorlijk toegepast. De direct toezichthouder merkte nog op dat mogelijk sprake was van een bejegeningsgeschil, dat door HTM als werkgever van de boa's behandeld moest worden. De bejegening staat volgens de direct toezichthouder los van het strafvorderlijke optreden van de boa's.

Filmopname

De Nationale ombudsman heeft de filmopname bekeken die de boa van het incident maakte. Hierop is te zien en te horen dat verzoeker, aan de boa die filmt, vraagt of hij 'zijn kaartje' (de Eigen verklaring) wil zien. Verzoeker heeft op dat moment zijn Eigen verklaring in zijn hand en wil deze aan de boa geven. De boa antwoordt dat hij de verklaring niet hoeft te zien. De boa zegt tegen verzoeker dat hij naast de Eigen verklaring een doktersverklaring nodig heeft. Verzoeker stelt dat de regels van de Rijksoverheid op zijn Eigen verklaring staan. Een andere boa antwoordt dat er ook nog aanvullende regels van HTM gelden. Hierop stopt de tram en stappen verzoeker en de boa's samen uit.

Mondkapjesplicht en de Eigen verklaring

In het openbaar vervoer geldt sinds 1 juni 2020 een mondkapjesplicht¹⁰. Personen die vanwege hun beperking of ziekte geen mondkapje kunnen dragen, zijn uitgezonderd van deze plicht. Het kan zowel om zichtbare als onzichtbare beperkingen of ziektes gaan. Bijvoorbeeld personen die ernstig ontregeld raken van het dragen van een mondkapje vanwege een verstandelijke beperking of psychische aandoening.

Personen die een beroep doen op de uitzonderingsregel, moeten aan handhavers zoals boa's aannemelijk maken dat voor hen een uitzondering geldt. Dat kan onder andere met een bewijs van een behandelrelatie van een (huis)arts of instelling. Dit gaat niet om een officiële medische verklaring, maar bijvoorbeeld om een bewijs van een afspraak bij een arts. Een ander voorbeeld is het laten zien van een hulpmiddel of medicijn of een verklaring van een begeleider of een naaste die gebeld kan worden¹¹. Hiervoor kan een Eigen verklaring uitzondering mondkapjesplicht van de website van de Rijksoverheid worden gedownload¹².

Verzoeker heeft een Eigen verklaring aan de Nationale ombudsman overgelegd, waarvan hij stelt dat hij deze op 19 februari 2021 bij zich had. Zo'n verklaring heeft een open ruimte waarop de gebruiker zijn eigen informatie kan schrijven. Verzoeker heeft in deze ruimte het telefoonnummer van een huisartsenpraktijk opgeschreven.

Nadere toelichting door HTM

HTM stelt dat verzoeker niet aannemelijk kon maken dat voor hem een uitzondering op de mondkapjesplicht gold. Ook bleek dit niet uit zijn Eigen verklaring. De boete is daarom terecht opgelegd.

⁹ <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/No%20Behoorlijkheidswijzer%20juni%20202019.pdf>. Het onderscheid tussen rechtmatigheid en behoorlijkheid is ook uiteengezet op pagina 29 van het rapport van 13 februari 2017 "Buitengewone klachtbehandeling".

¹⁰ Artikel 6.6 Tijdelijke regeling maatregelen covid-19.

¹¹ Dit zijn de regels die golden op 21 februari 2021. Zie ook <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/12/01/uitzondering-mondkapjesplicht-voor-mensen-met-een-beperking-of-ziekte>.

¹² De Eigen verklaring die verzoeker aan de Nationale ombudsman heeft overgelegd, was door de overheid in gebruik tot juni 2021. Sindsdien is een andere Eigen verklaring in gebruik, die gedownload kan worden via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/formulieren/2021/06/17/eigen-verklaring-uitzondering-mondkapjesplicht>.

De rol van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman kijkt bij de beoordeling van de klacht of HTM behoorlijk handelde tijdens het proces in aanloop naar het opleggen van een mondkapjesboete aan verzoeker. Ook kijkt hij naar de manier waarop HTM met verzoekers klacht daarover omging. De ombudsman toetst niet of voor verzoeker een uitzondering op de mondkapjesplicht gold en of de boete terecht aan hem is opgelegd. Het zijn de boa's van HTM die in eerste instantie toetsen of verzoeker onder de uitzondering op de mondkapjesplicht valt, en aan de hand daarvan een boete kunnen opleggen. Tegen de mondkapjesboete kan verzet worden ingesteld bij de officier van justitie. Die kan beoordelen of de boete terecht door de boa is opgelegd.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De ombudsman komt op basis van zijn bevindingen tot een oordeel over de klacht. De klacht luidde als volgt:

Verzoeker klaagt dat boa's van HTM onzorgvuldig handelden in de aanloop naar het opleggen van een boete vanwege het niet dragen van een mondkapje in de tram.

Verder onderzoekt de Nationale ombudsman uit eigen beweging de manier waarop HTM verzoekers klacht heeft behandeld.

De Nationale ombudsman toetst het handelen van het HTM aan de behoorlijkheidsvereisten van *luisteren naar de burger* en *professionaliteit* (professionele klachtbehandeling).

Over het niet dragen van mondkapje

Het behoorlijkheidsvereiste van *luisteren naar de burger* houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. Dat betekent dat boa's van HTM bij het uitvoeren van hun werkzaamheden moeten willen horen wat de reiziger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dat houdt in dat boa's de reiziger serieus nemen en daadwerkelijk geïnteresseerd zijn in zijn verhaal waarom hij geen mondkapje zou kunnen dragen. Uit het persoonlijke verhaal van de reiziger kan blijken dat hij bekend is met een verstandelijke beperking of een psychische aandoening. Dat kan een verklaring zijn voor de manier waarop een reiziger het gesprek met de boa aangaat, maar ook een reden waarom hij geen mondkapje kan dragen. Pas als de boa goed luistert naar de reiziger, kan hij tot een weloverwogen oordeel komen of in dat geval sprake is van een uitzonderingsgrond. Op basis daarvan kan de boa eventueel een boete opleggen. Het luisteren naar de reiziger leidt op die manier tot beter contact met reizigers en behoorlijke handhaving.

De boa's van HTM gaven verzoeker een boete omdat hij geen mondkapje in de tram droeg. Verzoeker stelt dat voor hem een uitzondering op de mondkapjesplicht geldt. Uit de filmopname van het incident blijkt dat verzoeker door middel van het tonen van zijn Eigen verklaring aannemelijk wilde maken dat voor hem een uitzondering gold. Een boa antwoordde verzoeker dat hij de Eigen verklaring niet hoefde te zien en dat verzoeker een doktersverklaring nodig had.

De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat het handhaven op de mondkapjesplicht voor boa's geen eenvoudige opgave is. Boa's hebben te maken met ingewikkelde wet- en regelgeving, die vanwege de situatie omtrent corona bovendien vaak verandert. Ook komen boa's tijdens hun werk dagelijks en veelvuldig in contact met verschillende soorten reizigers, met allemaal een eigen achtergrond. Soms hebben zij persoonlijke redenen waarom zij geen mondkapje zouden hoeven te dragen. De ombudsman begrijpt dat boa's daardoor soms extra lastige gesprekken moeten voeren.

In dit geval hebben de boa's onvoldoende naar verzoeker geluisterd. Zij hebben niet naar de Eigen verklaring van verzoeker gekeken. Daarmee hebben ze hem onvoldoende in de gelegenheid gesteld om aan te tonen

dat hij vanwege een medische reden geen mondkapje zou kunnen dragen.

Gelet hierop hebben de boa's van HTM gehandeld in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van *luisteren naar de burger*. De klacht is gegrond.

Overigens is de uitspraak van de boa, dat verzoeker een doktersverklaring nodig had, feitelijk onjuist. Een doktersverklaring is voor de reiziger slechts één van de manieren om aan te tonen dat sprake is van een uitzonderingsgrond.

Over de manier waarop HTM omging met verzoekers klacht

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van *professionaliteit*. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties in hun dienstverlening volgens professionele normen en deskundig moeten handelen. Dat geldt ook voor de wijze waarop overheidsinstanties omgaan met klachten over de eigen dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling¹³ uitgewerkt wat burgers van klachtbehandeling door een overheidsinstantie mogen verwachten. In dit geval toetst de ombudsman de onderdelen 'persoonlijk contact', 'hoor en wederhoor' en het klachtonderzoek door HTM.

De Nationale ombudsman constateert dat de klachtbehandeling door HTM op deze punten niet voldeed.

Geen persoonlijk contact

Uit het klachtdossier blijkt dat HTM geen persoonlijk contact met verzoeker opnam om de klacht met hem te bespreken. De ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid bij een klacht persoonlijk contact met een burger opneemt. Ook als een burger zijn klacht schriftelijk al duidelijk heeft gemaakt¹⁴.

Door middel van persoonlijk contact kan de overheid de klacht met de burger verkennen en achterhalen waar de kern van de klacht ligt. Alleen als de overheid de kern van de klacht vindt, is een passende oplossing mogelijk. Ook is persoonlijk contact met een burger belangrijk, omdat voor de burger niet alleen de uitkomst van klachtbehandeling belangrijk is, maar ook de manier waarop de klacht is behandeld.

Onvoldoende klachtonderzoek

De ombudsman vindt dat het onderzoek naar de klacht dat HTM heeft gedaan in ieder geval op twee punten tekortschoot: (1) gebrek aan hoor en wederhoor en (2) het niet betrekken van een filmopname.

Uit het klachtdossier blijkt dat HTM geen hoor en wederhoor heeft toegepast. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft HTM de twee andere boa's niet (afzonderlijk) om hun reactie gevraagd. Ook is er geen contact met verzoeker gezocht en is hij niet in de gelegenheid gesteld om te reageren op de zienswijze van X.

Het horen is belangrijk om zoveel mogelijk informatie te vergaren over de klacht en over wat er feitelijk is gebeurd. Wederhoor houdt in dat beide partijen de kans krijgen om op elkaars verklaring te reageren.

HTM achtte de klacht ongegrond op basis van de zienswijze van X. In de zienswijze van X werd niet gesproken over de Eigen verklaring die verzoeker bij zich had en het gesprek dat daarop volgde met de boa's. Die feiten waren wel van belang bij het beoordelen van de klacht. Als HTM de filmopname had bekeken en verzoeker in de gelegenheid had gesteld om op de zienswijze van X te reageren, dan was duidelijk geworden dat de gebeurtenissen anders waren verlopen dan X had beschreven.

De ombudsman acht het verder uiterst onzorgvuldig dat de filmopname van het contact tussen de boa's en verzoeker op geen enkele manier door HTM is meegewogen, hoewel het één van de boa's was die de

¹³ Nationale ombudsman 2018/005.

¹⁴ Nationale ombudsman 2017/064.

opname maakte en verzoeker hier bovendien in zijn klacht naar verwees. De filmopname is pas aan het klachtdossier toegevoegd, nadat de ombudsman HTM hierover had bevestigd.

Toezichthouder(s) onterecht niet betrokken bij klachtbehandeling

HTM betrok de toezichthouders (voor de interventie van de Nationale ombudsman) niet bij de behandeling van de klacht, omdat volgens HTM niet gebleken was van machtsmisbruik of misbruik van bevoegdheden. Ook betrok HTM de toezichthouders niet, omdat de hulpofficier van justitie verzoekers aanhouding op 19 februari 2021 al wet- en rechtmatig had bevonden. Vervolgens legde HTM de klacht, na meerdere verzoeken daartoe van de Nationale ombudsman, voor aan de *direct* toezichthouder. En kennelijk niet ook aan de toezichthouder. De direct toezichthouder stelde onder andere dat het onderdeel van de klacht dat betrekking had op de manier waarop de boa's verzoeker hadden bejegend, enkel door HTM als werkgever dienden te worden beoordeeld.

De ombudsman constateert dat HTM niet voldeed aan de wettelijke plicht uit artikel 42 BBO en dat sprake is van een kennelijke misvatting over de rol van de toezichthouders.

In artikel 42 BBO staat dat dat de boa-werkgever direct na ontvangst van een klacht over een boa (betreffende de uitoefening van zijn bevoegdheden) daarvan een afschrift moet toesturen aan de toezichthouder en de direct toezichthouder. Het doel van dit voorschrift is dat het de toezichthouders in staat stelt om een oordeel te geven over de rechtmatigheid *én behoorlijkheid* van de uitoefening van de bevoegdheden als boa. Het is niet aan HTM om te beslissen om de klacht wel of niet voor te leggen aan de toezichthouders. Door de toezichthouders bij de behandeling van klachten te betrekken wordt bovendien de kwaliteit ervan versterkt. Toezichthouders kunnen met de boa-werkgever meedenken¹⁵.

Gelet op het vorengaande handelde HTM bij de behandeling van verzoekers klacht in strijd met het behoorlijksvereiste van *professionaliteit*.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van HTM is gegrond, wegens schending van de behoorlijksvereisten van *luisteren naar de burger* en *professionaliteit*.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

¹⁵ Nationale ombudsman, rapport van 13 februari 2017 "Buitengewone klachtbehandeling. Een onderzoek naar de praktijk van klachtbehandeling over buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)".