



nationale ombudsman

Rapport

De politie handelt onredelijk bij automatisch verstrekken gegevens winkel-diefstallen

Oordeel

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

Inhoudsopgave

Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Wat was de oorspronkelijke klacht?	3
Interventies Nationale ombudsman	4
Onderzoek door de Nationale ombudsman	6
Hoe reageerde de politie?	6
Gesprekken met betrokken politiemedewerkers	8
Ontwikkelingen tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman	11
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	13
Conclusie	16
Bijlage: tijdslijn	17

Wat is de klacht?

Een ondernemer klaagt erover dat de politie hem anders behandelt dan zijn concurrent bij het proces van gegevensverstrekking in het kader van winkeldiefstal.

Daarnaast klaagt de ondernemer erover dat hij niet betrokken wordt bij het nieuwe beleid voor het automatisch verstrekken van gegevens bij winkeldiefstallen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Jaarlijks worden zo'n 40.000 aangiften van winkeldiefstal gedaan. Verzoeker is eind 2014 een onderneming gestart die zich bezighoudt met de civielrechtelijke afhandeling van winkeldiefstal. Grote winkelketens maken veel gebruik van uitvoeringsorganisaties die werken als tussenpersonen om bij de politie informatie op te vragen over de identiteit van de winkeldief, om zo een bedrag van € 181 te kunnen innen bij de dader.¹ In dit bedrag komt de indirecte schade tot uitdrukking die als gevolg van de winkeldiefstal is ontstaan. Met de juiste NAW-gegevens kunnen winkeliers het betalingsverzoek opsturen naar het juiste adres en de juiste persoon. Ook kunnen de NAW-gegevens worden gebruikt om een winkelverbod uit te reiken en/of toe te zenden. Deze informatie kunnen zij op grond van het Besluit politiegegevens aanvragen via de WPG-loketten (Wet politiegegevens) van de politie. Dit gebeurde in eerste instantie schriftelijk per individueel geval.

Stichting DAAD werd in 2012 opgericht om toezicht te houden op de civiele aansprakelijkheidsstelling bij winkeldiefstallen. Het Openbaar Ministerie (OM), afgevaardigden van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de politie en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) maakten deel uit van Stichting DAAD of hadden zitting in de Raad van Toezicht van die stichting. Onder de paraplu van Stichting DAAD startte de politie in 2016 een pilot Geautomatiseerde Verstrekking Winkeldiefstallen, waarbij ondernemingen de NAW-gegevens geautomatiseerd konden opvragen en ontvangen.

Naast het bedrijf van verzoeker (onderneming A) houden ook twee andere ondernemingen zich bezig met de civielrechtelijke afhandeling van winkeldiefstal. Alleen onderneming B, een concurrent van verzoeker, nam deel aan de pilot.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Verzoeker is van mening dat hij niet op gelijke wijze als onderneming B wordt behandeld door de politie. Hij vindt dat de politie onderneming B structureel bevoordeelt. Hij voert hiertoe aan dat de politie de NAW-gegevens automatisch verstrekt aan onderneming B. Volgens verzoeker heeft dit te maken met het feit dat de oprichter van onderneming B een oud-politieman is, en dat hij daardoor nauwe banden met de politie heeft. Daarnaast werkte de zoon van ondernemer B voor de politie en tegelijkertijd ook in het bedrijf van zijn vader. Omdat onderneming B direct de gegevens automatisch verstrekt krijgt van de politie, kan de aansprakelijkheidsstelling snel plaatsvinden. Bij verzoeker duurt het soms weken/maanden voordat hij alle gegevens van de politie ontvangt. Verzoeker stelt dat door de makkelijke manier van verstrekken van gegevens door de politie aan onderneming B in 2016 vijf landelijk opererende winkelketens zijn overgestapt van verzoeker naar onderneming B. Verzoeker stelt dat hij hierdoor grote financiële schade heeft geleden.

¹ Op 18 juni 2018 heeft de politie in het kader van het project Geautomatiseerde verstrekking winkeldiefstallen een Gegevens Effect Beoordeling (GEB) opgesteld. De grondslag voor verstrekking van politiegegevens aan benadeelden van strafbare feiten, dan wel partijen die in hun rechten zijn getreden, is volgens deze GEB gelegen in artikel 18 lid 1 Wpg jo artikel 4:2 onder n Besluit politiegegevens (Bpg). Deze artikelen regelen dat politiegegevens onder bepaalde omstandigheden kunnen worden verstrekt, waaronder aan benadeelden van strafbare feiten voor zover deze gegevens nodig zijn voor hun belangen op te kunnen komen.

Verzoeker is van mening dat de politie onredelijke eisen stelt voor deelname aan de pilot Geautomatiseerde Verstrekking Winkeldiefstallen en dat de pilot juridisch niet goed in elkaar steekt. Daarnaast vindt verzoeker dat hij niet serieus wordt genomen door de politie en niet als een volwaardige partij wordt gezien. Verzoeker vindt het ook vervelend dat hij geen vast aanspreekpunt heeft binnen de politie. Verzoeker kwam er na lang vragen en gissen uiteindelijk achter bij wie de portefeuille Winkeldiefstallen was belegd. Volgens verzoeker wordt het dossier steeds doorgeschoven en worden de politiemensen die betrokken waren bij de portefeuille hier weer van afgehaald. De politie wil volgens verzoeker structureel niet in gesprek met hem en zegt dat het contact via de advocaten van beide partijen moet verlopen. Volgens verzoeker geeft de politie geen openheid van zaken en lost de politie de problemen niet daadwerkelijk op. Verzoeker is van mening dat hij zo eigenlijk op allerlei manieren door de politie wordt tegengewerkt. Verzoeker wil graag naar de toekomst kijken, waarin het proces beter wordt ingericht. Hoewel verzoeker graag wil meedenken en zijn jarenlange expertise op het gebied van winkeldiefstal met de politie wil delen, betreft de politie hem nauwelijks bij het maken van nieuw beleid.

Verzoeker is het met deze gang van zaken niet eens en hij dient daarom verschillende klachten in bij de politie. Ook wil verzoeker dat de politie zijn geleden schade vergoed. De politie reageert in eerste instantie niet op de klachten en verzoeker wendt zich daarom in oktober 2016 voor het eerst tot de Nationale ombudsman.

Interventies Nationale ombudsman

Na een interventie van de ombudsman behandelt de politie de klacht van verzoeker in mei 2018 alsnog. De politie erkent daarbij dat de werkwijze van de pilot niet voldoet aan de geldende privacywetgeving. De werkwijze van automatische gegevensverstrekking wordt per 25 mei 2018 met de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) beëindigd. Vanaf dat moment moeten alle partijen, dus ook onderneming B, weer via de WPG-lokkes de gegevens schriftelijk per individueel geval opvragen. Een beleidswijziging wordt voorbereid en de politie gaat bekijken hoe de geautomatiseerde verstrekking in de toekomst voor alle betrokken partijen mogelijk is.

Verzoeker komt kort daarna te weten dat de politie ondanks de eerdere toezeggingen de automatische verstrekking aan onderneming B in juni 2018 heeft hervat. Verzoeker neemt daarom weer contact op met de Nationale ombudsman. De medewerkers van de Nationale ombudsman nemen vervolgens contact op met de politie, maar krijgen in eerste instantie niet de juiste informatie van de politie. Ook duurt het lang voordat de politie de informatie verstrekt. Na een nieuwe interventie van de ombudsman laat de politie weten dat zij de gegevensverstrekking heeft hervat omdat zij een betrouwbare partner voor B wilde zijn. De politie stopt in november 2018 vervolgens alsnog met de geautomatiseerde gegevensverstrekking aan onderneming B. Zij zegt toe nieuw beleid te maken, waarbij alle partijen betrokken zullen worden, dus ook verzoeker.

Betrekken verzoeker bij nieuw beleid

Na de toezegging van de politie om alle partijen bij het maken van het nieuwe beleid te betrekken, gaat het volgens verzoeker nog steeds niet goed. Hij dient daarom weer een klacht in bij de Nationale ombudsman. De politie gaat nu in gesprek met verzoeker, maar nog steeds verloopt het contact niet goed en duurt het volgens verzoeker allemaal erg lang voordat er veranderingen in werking treden. Ook vindt verzoeker dat hij niet serieus wordt genomen. Verzoeker moet steeds zelf actie ondernemen om door de politie geïnformeerd en betrokken te worden. Dit blijkt ook uit correspondentie tussen de politie en verzoeker. Volgens de politie is de planning dat vóór oktober 2018 de geautomatiseerde verstrekking voor alle partijen mogelijk moet zijn. De deadline van oktober wordt echter niet gehaald. Daarna komt het bericht van de politie dat het nieuwe beleidsplan niet doorgaat, omdat de politie niet op het juiste spoor zit. De eerdere uitgangspunten uit de pilot worden losgelaten en er zal geheel nieuw beleid gemaakt worden, waarbij ook verzoeker betrokken zal worden. In december 2018 vindt weer een gesprek plaats tussen verzoeker en de politie. Ondertussen vindt de verstrekking van de NAW-gegevens schriftelijk via de WPG-lokkes plaats. Dit betekent dat verzoeker de

gegevens per winkeldiefstal dient op te vragen. Volgens verzoeker krijgt hij de informatie van de WPG-loketten niet (volledig), mondjesmaat of pas na heel lang wachten.

Aanbod vergoeding

Volgens verzoeker heeft de politie hem een aanbod gedaan van € 25.000 plus vergoeding van de advocaatkosten. Dit bedrag wordt door de juridisch adviseur richting verzoeker per e-mail bevestigd op 12 december 2018. Verzoeker stelt dat dit bedrag telefonisch door de politie is verhoogd naar € 40.000. Dit bedrag is door de politie verder niet toegelicht.

Verzoeker is niet met dit aanbod akkoord gegaan, omdat volgens hem het aanbod niet in de buurt komt van de werkelijk geleden schade. De politie heeft verzoeker daarop gevraagd of hij zijn jaarstukken kon leveren om zijn standpunt te onderbouwen. Dat heeft verzoeker gedaan, maar volgens verzoeker was de politie daarna niet meer bereid om hierover te overleggen. Verzoeker zou graag willen dat de politie zijn werkelijke schade vergoedt en ook excuses aanbiedt voor de gang van zaken. Tevens wil verzoeker naar de toekomst kijken en een normale werkrelatie met de politie. Omdat hij er niet uitkomt met de politie verzoekt hij de Nationale ombudsman een onderzoek te starten.

Het nieuwe beleid

In april 2019 laat de politie aan verzoeker weten dat er nieuw concept beleid gereed is. Dit plan is echter nog niet volledig en het OM moet ook nog toestemming geven. Om met een nieuwe manier van automatische gegevensverstrekking te werken, moet het bedrijfssysteem van de deelnemende ondernemingen aan bepaalde beveiligingseisen voldoen. Verzoeker stelt in april en mei 2019 hierover vragen aan de politie en vraagt ook of de politie met een alternatief kan komen dat beter op zijn bestaande systeem aansluit. Verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vragen en op 15 juni 2019 laat de politie weten dat het plan voor de nieuwe werkwijze is goedgekeurd en dat de werkwijze op 17 juni 2019 in werking zal treden. Verzoeker wordt door dit nieuws overvallen. Hij vindt dat hij niet goed geïnformeerd is en hij heeft het gevoel dat hij weer achter de feiten aanloopt. De bedrijfssystemen van verzoeker zijn nog niet klaar voor de nieuwe werkwijze en dat heeft weer consequenties voor zijn bedrijf.

De praktijk

Uiteindelijk is het in september 2019 zo ver. Verzoeker krijgt nu via bestandsuitwisseling de gegevens semiautomatisch verstrekt van de politie. Dit houdt in dat hij wekelijks van de politie een overzicht ontvangt met daarin de gegevens van winkeldiefstallen van zijn klanten. Verzoeker kan de gegevens bij de politie ook met terugwerkende kracht opvragen vanaf mei 2018. Volgens verzoeker is deze manier van gegevens verstrekken via bestandsuitwisseling niet nieuw. Verzoeker vraagt zich af waarom het maanden moest duren om deze manier van gegevensverstrekking te introduceren.

Daarnaast verloopt de uitvoering van de gegevensverstrekking niet zoals het hoort. Verzoeker stelt dat veel gegevens die hij van de politie aangeleverd krijgt niet kloppen of dat informatie ontbreekt. Bijvoorbeeld informatie over het geslacht van de winkeldief, maar ook de postcode of het woonadres van de winkeldief kloppen niet altijd. Volgens verzoeker ontbreekt in de wekelijkse overzichten die hij van de politie krijgt gemiddeld 60% van het aantal daadwerkelijke winkeldiefstallen. Verzoeker is hierdoor genooddaakt om de missende gegevens schriftelijk op te vragen bij de politie en is dus weer terug bij af.

Het duurt lang voordat verzoeker een reactie krijgt van de politie op zijn verzoeken om de missende NAW-gegevens. Die termijnen variëren van vier weken tot zes maanden. Soms krijgt verzoeker pas na twee jaar een inhoudelijke reactie.

Volgens verzoeker is hij ook veel tijd kwijt met het indienen van de aanvragen, omdat hij daarvoor veel gegevens moet aanleveren. Het is volgens verzoeker een administratieve rompslomp. Hij heeft gezien dat dit

niet voor onderneming B geldt, omdat hij per ongeluk een aanvraag van onderneming B heeft ontvangen. Die hoeft volgens verzoeker niet zulke uitgebreide aanvragen zoals hij in te dienen.

Verzoeker vertelt dat hij ook gegevens toegestuurd krijgt die voor de concurrent zijn bedoeld. Er is volgens hem regelmatig sprake van een datalek en/of privacyschending. Verzoeker constateert dat onderneming B ook informatie ontvangt die voor hem is bedoeld. Het zou hier om een foutmarge gaan van zeker 20% volgens verzoeker.

Ondertussen wil volgens verzoeker niemand bij de politie met hem in gesprek gaan en wordt hij als lastige klager weggezet. Verzoeker vindt dat er sprake is van jarenlang wanbeleid van de politie waardoor zijn bedrijf en de winkelketens waarvoor hij werkt ernstige financiële schade hebben geleden.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

Na eerdere interventies start de Nationale ombudsman in februari 2020 een formeel onderzoek naar de klachten van verzoeker met een brief naar de korpschef. In eerste instantie opent de ombudsman een gezamenlijk onderzoek naar de klachten van verzoeker en naar de klachten van onderneming C. Ook onderneming C heeft namelijk een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman over de werkwijze van de politie. Later wordt de klacht van onderneming C ingetrokken, omdat onderneming C opgeheven wordt. Onderneming C heeft de ombudsman laten weten veel prijs te stellen op het onderzoek en dat enkel de opening van het onderzoek al enige verandering teweeg heeft gebracht.

Tijdens het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de politie laten weten dat hij de betrokken politieambtenaren wilde horen. De politie wilde daar in eerste instantie niet aan meewerken. Het duurde lang voordat de politie daar positief op reageerde en de gegevens van de betrokken politieambtenaren verstrekke. Uiteindelijk hebben onderzoekers van de Nationale ombudsman met vijf politieambtenaren gesproken, die betrokken waren bij de gebeurtenissen waarover verzoeker klaagt. De ombudsman heeft van alle gesprekken een verklaring opgesteld die de politieambtenaren hebben goedgekeurd.

Hoe reageerde de politie?

Algemeen

In reactie op de opening van het onderzoek laat de politie aan de Nationale ombudsman weten dat zij op 24 mei 2018 verzoeker een brief heeft gestuurd. In deze brief stond dat de werkwijze van de pilot per direct stopgezet zou worden, omdat deze werkwijze niet voldeed aan de vereisten van de nieuwe privacywetgeving. De politie liet verder weten dat zij deze automatische verstrekking weer op 19 juni 2018 hervatte, omdat het beëindigen van de geautomatiseerde verstrekkingen zeer nadelige consequenties voor de bedrijfsvoering van onderneming B had.

Standpunt klachten

Met betrekking tot de klachten stelt de politie dat alle betrokken ondernemingen in de gelegenheid zijn gesteld om aan de pilot deel te nemen. Dat slechts één onderneming aan de veiligheidsvoorwaarden kon voldoen en daarvan gebruik heeft gemaakt, wil nog niet zeggen dat deze onderneming anders dan verzoeker is behandeld. Dit klachtonderdeel acht de politie dan ook niet gegrond.

Ook de klacht dat verzoeker niet betrokken is bij het nieuwe beleid acht de politie niet gegrond. Volgens de politie is verzoeker vanaf het begin af aan op gelijke voet met onderneming B betrokken bij het nieuwe beleid.

Reactie op vragen

Bij de opening van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de politie ook een aantal vragen gesteld. In reactie daarop laat de politie het volgende weten. Vanaf 2016 heeft de politie de NAW-gegevens

geautomatiseerd verstrekt aan onderneming B. De gegevens werden verstrekt via de beveiligde e-mail. Voor de huidige werkwijze is de politie in gesprek gegaan met verzoeker, onderneming B en onderneming C. In deze gesprekken is uitgelegd wat de wettelijke eisen zijn om met de overheid te mogen mailen. Hierna is een plan van aanpak opgesteld en zijn de technische en veiligheidsvereisten in een werkinstructie vastgelegd, die aan alle partijen is verstrekt. Volgens de politie is de beoogde startdatum om de gegevens op de nieuwe manier te leveren een paar keer opgeschort, zodat alle partijen aan de gestelde eisen zouden kunnen voldoen. Op 14 juni 2019 konden de gegevens aan onderneming B worden geleverd, omdat zij aan de gestelde eisen voldeed. Waarschijnlijk voldeed onderneming B volgens de politie ook al eerder aan de eisen, zodat verzoeker eerder bevoordeeld is door de opschorting, dan dat hij benadeeld is.

Omdat verzoeker niet aan de beveiligingseisen van de politie voldeed, heeft de politie uit coulance naar een andere oplossing gezocht. De politie heeft toen bestandsuitwisseling via een ander digitaal programma ('Seeburger') aan verzoeker aangeboden. Deze wijze van gegevensverstrekking was arbeidsintensiever voor de politie. Het kostte volgens de politie tijd om dit te bedenken, uit te werken en te testen, omdat dit niet voorzien was in het plan van aanpak. Daarom heeft het volgens de politie een paar maanden geduurd voordat deze wijze van gegevensverstrekking aan verzoeker aangeboden werd.

Het huidige beleid voor gegevensuitwisseling is volgens de politie tot stand gekomen met de drie ondernemingen die zich hebben gemeld, waaronder verzoeker. Vervolgens zijn twee manieren van gegevensverstrekking aangeboden. De eerste manier bleek slechts voor één partij, onderneming B, uitvoerbaar. De andere twee partijen konden niet voldoen aan de veiligheidseisen die de overheid stelt voor het mailen met externen. Aan deze twee partijen is later een andere wijze van gegevensverstrekking aangeboden.

Volgens de politie zijn verzoeker en onderneming B op gelijke wijze en op gelijke momenten betrokken geweest bij de totstandkoming van het gehele project van automatische gegevensverstrekking. Gedurende het gehele project en ook in de aanloop daarnaartoe heeft de politie daar geen verschil in gemaakt.

Alle partijen krijgen alle opgevraagde informatie, exclusief die van minderjarigen en zaken waarin nog een strafrechtelijk traject volgt, aldus de politie. Het is volgens de politie niet juist dat partijen, zoals verzoeker beweert, ook informatie krijgen die niet voor hen bedoeld is. Elke partij krijgt slechts de informatie waarvoor hij gemachtigd is.

Reactie van op verslag van bevindingen

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen opgesteld en aan verzoeker en de politie gestuurd waarop zij konden reageren. In reactie op het verslag van bevindingen laat de politie weten dat de politie van mening is dat er een voor alle partijen gelijk speelveld is gecreëerd, maar dat zij zich realiseert dat bij verzoeker een ander beeld heeft kunnen ontstaan. In het kader van de pilot is volgens de politie inderdaad gesproken over het betalen van een vergoeding aan verzoeker. Het voorstel dat de politie gedaan heeft, was volgens de politie echter niet zozeer een schadevergoeding, als wel een tegemoetkoming in de kosten die verzoeker gemaakt heeft in de discussie over de beeldvorming rondom de pilot. Van schade is volgens de politie immers niet gebleken. De politie heeft uit coulance een redelijk voorstel gedaan, maar dit aanbod is door verzoeker niet aanvaard.

Verder laat de politie in reactie op het verslag van bevindingen weten dat een foutmarge van structureel 20% op het eerste gezicht niet aannemelijk is. Als bij een steekproef dergelijke foutmarges worden vastgesteld, zal volgens de politie altijd onmiddellijk actie ondernomen worden om te zorgen dat deze foutmarge op zijn minst aanzienlijk wordt verlaagd. Dat is volgens de politie ook onmiddellijk gebeurd. Deze fouten hebben zich voorgedaan in de periode voorafgaand aan het Project Vernieuwend Registreren, een situatie die in ICT termen als 'work around' volgens de politie kan worden beschouwd. Dat betrof echter incidenten die horen bij een implementatiefase en volgens de politie ging het zeker niet om hoge percentages van rond de 20%.

De politie laat verder weten dat de politie en verzoeker over het nieuwe beleid uitvoerig contact hebben gehad. In de periode van april, mei en juni 2019 zijn volgens de politie zeker 15 e-mails verstuurd waarin de vragen van verzoeker worden beantwoord en waarin de politie een toelichting geeft op het nieuwe beleid aan verzoeker.

Gesprekken met betrokken politiemedewerkers

Gedurende het onderzoek hebben de medewerkers van de Nationale ombudsman een vijftal politiemedewerkers gesproken. Deze politiemedewerkers waren allen op verschillende manieren betrokken bij de geautomatiseerde gegevensverstrekking. Het betreft politiemedewerkers in de volgende functies: strategisch adviseur wet- en regelgeving van de Gegevensautoriteit Nationale Politie, functionaris gegevensbescherming Nationale Politie, coördinator Juridische zaken, adviseur eenheidsstaf politie en privacyfunctionaris politie. Hieronder volgt een uitwerking van de verklaringen per onderwerp in de gesprekken.

Totstandkoming Stichting DAAD

Politieambtenaar 1 vertelde dat de politie in 2012 besloten heeft om winkeldiefstallen beter aan te pakken. Er werd vanuit de brancheorganisatie voor winkeliers veel over geklaagd, met name door het HBD (Hoofdbedrijfschap Detailhandel). Dat schaadde het imago van de politie. Volgens politieambtenaar 1 werd de politie verweten dat ze te laks waren met de aanpak van winkeldiefstallen. Er is toen contact gezocht met het HBD om na te gaan hoe de politie dit het beste kon aanpakken, maar dat kwam niet goed tot stand. Volgens 1 kwam de politie vervolgens in contact met onderneming B. Onderneming B was volgens 1 toen de enige aanbieder op het gebied van civiele aansprakelijkheidsstelling die voldeed aan de eisen van de politie.

Politieambtenaar 2 verklaarde dat de pilot in 2014 is opgezet en dat daarbij door de politie is toegestaan dat alle gegevens van alle winkeldiefstallen in heel Nederland geleverd werden aan onderneming B. Onderneming B haalde vervolgens uit deze gegevens de data van klanten waartoe zij gemachtigd was. De gegevensdeling kon, omdat Stichting DAAD was opgericht. Wanneer je bij deze stichting was aangesloten, was dit een soort certificering waardoor je alle gegevens kon krijgen, aldus politieambtenaar 2. De politie maakte onderdeel uit van de raad van toezicht en de raad van bestuur van die stichting.

De totstandkoming van de stichting was echter dubieus volgens politieambtenaar 2. De politie werd namelijk partij in een stichting die afspraken maakte en de wet overtrad. Onderneming B kon alle NAW-gegevens krijgen van de politie, ook de informatie waarvoor B niet gemachtigd was. Volgens politieambtenaar 2 mag dit helemaal niet op grond van geldende wetgeving.

Verzoeker en de eisen van Stichting DAAD

Verzoeker was niet aangesloten bij Stichting DAAD omdat hij het niet eens was met bepaalde voorwaarden die de stichting stelde. Dit leidde ertoe dat verzoeker de gegevens niet automatisch kreeg en onderneming B wel volgens politieambtenaar 2.

Volgens politieambtenaar 3 was er naast verzoeker nog een speler op de markt, onderneming C. Zowel verzoeker als de andere partij kregen te verstaan dat ze zich moesten schikken naar de werkwijze van Stichting DAAD. De regels van DAAD waren volgens 3 echter opgesteld door onderneming B. Verzoeker wilde zich niet aanpassen aan de door onderneming B opgestelde regels aldus 3. Politieambtenaar 3 verklaarde dat dit mede te maken had met de techniek. Onderneming B had een techniek bedacht die leek te werken en Stichting DAAD heeft dit overgenomen. Er was volgens hem niet nagedacht over de vraag welke gevolgen dit voor andere spelers zou hebben.

Beëindiging van automatische gegevensverstrekking

Politieambtenaar 2 en zijn collega's kregen geen antwoord binnen de politie op hun vraag waarom de automatische gegevensverstrekking niet stopte. Politieambtenaar 2 verklaarde dat hij en zijn collega's

verplicht zijn om het binnen 48 uur te melden als gegevens onrechtmatig verstrekt worden, zodat de schade kan worden beperkt. Volgens politieambtenaar 2 hadden hij en zijn collega's het gemeld dat er gegevens onrechtmatig werden verstrekt, maar gebeurde daar niets mee. De korpsleiding was eindverantwoordelijk, dus iemand in de politietop heeft dit dus gefiatteerd. In geheel 2017 tot het eerste kwartaal van 2018 gebeurde er niets met de melding, terwijl het ook door politieambtenaar 2 een paar keer uitvoerig is besproken tijdens diverse overleggen binnen de politie.

In mei 2018 is toen besloten dat het automatisch verstrekken moest stoppen, nadat dit was verzocht door het hoofd van de Gegevensautoriteit van de politie. Maar het delen van gegevens bleef feitelijk toch doorgaan. Volgens politieambtenaar 2 stopte het uiteindelijk eind 2018 na een bevel van de korpschef. In die periode is volgens 2 de politie uit de raad van bestuur en raad van toezicht van Stichting DAAD gestapt.

Relatie tussen de politie en verzoeker

Politieambtenaar 4 vertelde dat toen hij eind 2019 in contact kwam met verzoeker, hij verzoeker had uitgenodigd voor een gesprek om de kou uit de lucht te halen. Voorafgaand aan het gesprek bleek uit de e-mails van verzoeker dat hij nergens in de politieorganisatie gehoor vond. Zijn mails werden niet beantwoord. Daarnaast bleek dat verzoeker ook de indruk had dat de concurrent ten opzichte van hem bevoordeeld werd door de politie. Omdat verzoeker veel beleidsmatige vragen had, is politieambtenaar 4 binnen de politie op zoek gegaan naar een portefeuillehouder en diens ondersteuningsteam om de vragen te kunnen beantwoorden. Volgens 4 heeft het maanden geduurd voordat er eindelijk een naam van een portefeuillehouder bekend was.

Relatie tussen de politie en onderneming B

Politieambtenaar 3 verklaarde dat nadat verzoeker zijn verhaal had uitgelegd, hij gelijk merkte dat er geen gelijk speelveld was. Hij merkte al bij de totstandkoming van de regeling met onderneming B dat er iets niet klopte. Hij denkt dat dit te maken heeft met de nauwe verwevenheid tussen de mensen van onderneming B en de politie. Hij zag ook dat er sprake is van onkunde vanuit de politie en dat de politie niet goed heeft nagedacht over het organiseren van een gelijk speelveld. Politieambtenaar 3 verklaarde verder dat hij vindt dat Stichting DAAD op goede gronden is opgericht, maar dat de uitwerking met onderneming B niet handig tot stand is gekomen. Dit heeft volgens hem tot gevolg gehad dat verzoeker in een benadeelde positie terecht is gekomen.

Ook politieambtenaar 5 verklaarde dat de pilot destijds met goede bedoelingen is gestart. Toen er naast onderneming B meer uitvoeringsorganisaties op de markt kwamen, zijn er vraagtekens gezet bij de vraag of het constructief wel logisch was. Er is toen geadviseerd om de constructie met onderneming B te ontvlechten en op een andere manier vorm te gaan geven.

Terugkijkende op de situatie is het werkproces van de politie volgens politieambtenaar 4 aangepast op het werkproces van onderneming B. Hierdoor kon onderneming B gemakkelijk de gegevens verstrekt krijgen. Ook politieambtenaar 2 verklaarde dat het bestaande systeem gemaakt is om onderneming B tegemoet te komen. Volgens hem heeft de directeur van onderneming B jaren bij de politie gewerkt. Hij is daarna zelf het bedrijf begonnen. Vanuit zijn werk bij de politie zag hij een markt en daar heeft hij gebruik van gemaakt.

Politieambtenaar 3 verklaarde dat de zoon van ondernemer B ook voor de politie werkte. De zoon mailde mensen bij de politie voor onderneming B en dat kan niet. Die nevenactiviteit gaat niet samen met het werken bij de politie, aldus 3. Ook politieambtenaar 4 verklaarde dat hij wist dat een medewerker bij zowel onderneming B als bij de politie werkte. Politieambtenaar 4 heeft deze vermeende belangenverstrengeling kenbaar gemaakt bij de eenheidsleiding. Deze heeft besloten dat de collega in kwestie een keuze moest maken tussen de twee werkgevers.

Politieambtenaar 2 heeft het vermoeden dat die zoon voor het bedrijf van zijn vader zaken ging uitzoeken. De zoon is volgens 2 aangesproken omdat hij voor het bedrijf van zijn vader reclame ging maken tijdens zijn werk. De zoon zou directe collega's aansporen om winkeliers te laten aansluiten bij onderneming B. Er was dus verwevenheid tussen de politie en onderneming B.

Volgens politieambtenaar 2 had onderneming B nooit het huidige imperium kunnen opbouwen als het niet al die data op de automatische manier verkregen had. Op basis van de verkregen informatie kon B alle winkeldiefstallen analyseren en vervolgens zo specifieke partijen aanschrijven. Politieambtenaar 2 is van mening dat als de politie vindt dat de bestandsdeling in orde moet zijn, de politie wel een systematiek moet maken die overal hetzelfde is. De hele systematiek is nu eigenlijk op het lijf geschreven van onderneming B. Het speelveld is daarmee niet gelijk getrokken voor verzoeker volgens 2.

De huidige praktijk

Alle politieambtenaren verklaarden aan de onderzoekers van de Nationale ombudsman dat er fouten door de politie worden gemaakt bij de gegevensverstrekking. Politieambtenaar 3 verklaarde dat verzoeker soms ook informatie krijgt van winkeldiefstallen waar hij geen recht op heeft omdat het zijn klant niet is. Volgens hem zit er een foutmarge van 20% in de gegevens die verzoeker geleverd krijgt. Er is volgens 3 namelijk een steekproef geweest waarin dit is vastgesteld. Dit heeft te maken met een verkeerde manier van registreren in het Basisvoorziening Handhaving Systeem (BVH-systeem). Het systeem is niet goed in het onderscheiden van verschillende winkels met een "shop in shop" systeem, aldus 3. De andere geïnterviewde politieambtenaren verklaarden dit ook. Volgens politieambtenaar 1 is de onrechtmatige verstrekking slechts eenmalig geweest en moet je dat in perspectief zien.

Volgens politieambtenaar 4 speelde deze veiligheidsincidenten ten tijde van het gesprek met de onderzoekers van de Nationale ombudsman nog steeds. Hij heeft dit onder de aandacht gebracht bij de Gegevensautoriteit en de Functionaris Gegevensbescherming van de politie. Zijn advies was (tijdelijk) te stoppen met deze geautomatiseerde leveringen. Volgens 4 kreeg hij de reactie dat de portefeuillehouder hierover een besluit moest nemen. Op een gegeven moment is de bovenmatige geautomatiseerde verstrekking gestopt en toen heeft onderneming B via een advocaat bedreigd met een claim vanwege inkomensderving, volgens politieambtenaar 3. Daarna is snel een doorstart gemaakt met de verstrekking en niemand lijkt volgens politieambtenaar 4 een beslissing te durven nemen.

Volgens politieambtenaar 4 zit de Privacydesk met een behoorlijke werkdruk. Daardoor gebeurt het soms dat verzoeker en onderneming B soms maanden moeten wachten op reactie op de ontbrekende of juiste gegevens. Er is bij de Privacydesk een enorme achterstand. Er komen ook nog aanvragen binnen vanuit de periode dat het project tijdelijk stil was gelegd. Al deze verzoeken moeten nog beantwoord worden, want daar hebben verzoeker en onderneming B recht op.

Politieambtenaar 2 verklaarde dat hij in het voorjaar 2019 benaderd werd vanuit de politie om issues te bespreken ter verbetering. Hij vroeg zich af waarom ze niet iets zouden doen waar alle partijen wat aan hebben en hij heeft samen met zijn collega's een hele lijst met punten opgesteld. Uiteindelijk bleek het gesprek bedoeld te zijn om hem op andere gedachten te brengen. Volgens 2 werd zijn lijst met fouten terzijde geschoven en er werd gezegd: "jammer dat ik je niet kan overtuigen". Politieambtenaar 2 verklaarde dat in datzelfde gesprek ook over de korpsleiding werd gesproken. Er werd gezegd dat ze "dat ook moesten bewaken en dat ze aan damagecontrol moesten doen". De korpsleiding moest volgens hem beschermd worden.

Gevolgen voor verzoeker en geleden schade

De politieambtenaren die de medewerkers van de Nationale ombudsman hebben gesproken verklaarden over het algemeen dat de opstelling en werkwijze van de politie nadelig voor verzoeker is geweest ten

opzichte van onderneming B. Het is volgens die politieambtenaren dan ook aannemelijk dat verzoeker hierdoor schade heeft geleden.

Verzoeker is niet gelijk behandeld volgens politieambtenaar 3. Alles was namelijk afgestemd op de methodiek van onderneming B. Verzoeker heeft een eigen methodiek waar hij mee werkt. Die methodiek is niet gelijk aan de methodiek van onderneming B. Dat is de facto geen gelijk speelveld, aldus 3. Vanuit de politie was er volgens 3 onwil om daar iets aan te doen. Politieambtenaar 3 verklaarde verder dat ze als politie ervoor moeten zorgen dat iedereen gelijke kansen heeft en dat ze daarin als organisatie geen onderscheid moeten maken.

Politieambtenaar 3 verklaarde verder dat hij denkt dat verzoeker veel klanten is kwijtgeraakt en dat hij gelooft dat verzoeker schade heeft geleden. Volgens 3 wordt door de juristen van de politie gezegd dat verzoeker moet aantonen wat zijn geleden schade precies is. Volgens 3 is dat misschien juridisch een juist standpunt, maar zou de politie als organisatie ook wat minder juridisch moeten kijken naar een zaak en ook het aspect van behoorlijkheid mee moeten laten wegen.

Politieambtenaar 1 vertelde dat onderneming B enorm groeide door de landelijke automatische gegevensverstrekking van de politie. B kreeg op een reguliere manier de gegevens en kon daardoor snel de claim leggen. Hierdoor kreeg B een betrouwbaar imago bij de winkeliers.

Politieambtenaar 4 verklaarde dat de politie een schadevergoedingsvoorstel heeft gedaan aan verzoeker, maar dat verzoeker niet akkoord is gegaan met dit aanbod.

Volgens politieambtenaar 2 is het een slechte zaak dat de politie maar met één partij in zee is gegaan. De hoeveelheid werk heeft de politie zelf gecreëerd. Hij verklaarde dat als dit in het begin direct was gestopt het nooit zo ver was gekomen. Verzoeker heeft dan ook geen eerlijke concurrentiepositie gehad volgens politieambtenaar 2.

Ontwikkelingen tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman

In oktober 2020 is er vanuit de politie een online sessie georganiseerd met meerdere ondernemers voor het Programma Vernieuwend Registreren. De politie heeft al in juli 2018 een start gemaakt met dit programma. Het vervangt en vernieuwt de operationele registratiesystemen van de politie. De politie begon als onderdeel van het programma met het ontwikkelen van een nieuwe applicatie voor de afhandeling van winkeldiefstallen. Voor de ondernemingen zou het op deze manier mogelijk worden om met een koppeling tussen beide systemen de gegevens van winkeldieven (weer) automatisch verstrekt krijgen. Hier zijn volgens de politie een groot aantal partijen betrokken, namelijk winkeliers, Detailhandel Nederland, het Centraal Bureau voor de Levensmiddelen, de commerciële gemachtigden, het OM en de politie.

Verzoeker kwam eind 2020 in contact met een medewerker van het project Winkeldiefstal. Verzoeker is in dat gesprek gevraagd om input te leveren voor het project Winkeldiefstallen. Volgens verzoeker kwam hij tijdens dit gesprek tot de conclusie dat de politie bij de ontwikkeling van het nieuwe systeem onvoldoende rekening hield met de privacy- en beveiligingseisen. Voor verzoeker is dit essentieel en om die reden wilde verzoeker niet actief deelnemen aan het project.

In het voorjaar 2021 nam verzoeker wederom contact op met de politie om op de hoogte gehouden te worden van de nieuwe ontwikkelingen rondom dit deelproject Winkeldiefstal, omdat hij niks meer hoorde. Vervolgens ontving verzoeker informatie over de koppeling van de politieapplicatie aan zijn eigen applicatie. Verzoeker stelde hierover vragen maar volgens verzoeker ontving hij geen reactie meer.

Verzoeker heeft via andere kanalen gehoord dat de ontwikkeling van deze applicatie daarna al ver gevorderd is. Hierdoor heeft verzoeker het gevoel dat hij weer achtergesteld wordt door de politie. Volgens verzoeker worden zijn vragen over deze applicatie uitgesteld of niet beantwoord. Verzoeker stelt dat hij steeds geen duidelijkheid van de politie krijgt en dat de planning steeds naar voren wordt geschoven. Eerst kreeg verzoeker te horen dat eind 2021 de koppeling tussen zijn applicatie en de applicatie van de politie klaar zou zijn. Twee weken later ontving verzoeker het bericht dat dit werd verschoven naar halverwege 2022. Inmiddels is de deadline verschoven naar 2023. Verzoeker weet niet goed waar hij aan toe is en wil voorkomen dat hij straks achter de feiten aanloopt.

In reactie op het verslag van bevindingen laat de politie weten dat zij sinds de start van het Programma Vernieuwend Registreren regelmatig contact heeft gehad met verzoeker. De politie stelt dat zij veel moeite heeft gedaan om verzoeker bij het programma te betrekken. Volgens de politie is verzoeker niet ingegaan op de uitnodiging van de politie om deel te nemen aan de ontwikkeling van een nieuw systeem voor de geautomatiseerde gegevensverstrekking. Om die reden is met verzoeker de afspraak gemaakt dat de contacten over de voortgang van het nieuwe programma via de branche- of sectorvertegenwoordiging zou lopen. Daarnaast stelt de politie dat verzoeker is geïnformeerd via een online demo, via toegestuurde documentatie en door telefonisch of via online sessies vragen te beantwoorden. Verzoeker wenste volgens de politie om gemotiveerde redenen niet mee te doen aan dit nieuwe project. Die keuze van verzoeker heeft de politie gerespecteerd.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Beoordelingskader: behoorlijkheidsnormen

De Nationale ombudsman beoordeelt het handelen van de overheid aan de hand van door hem opgestelde behoorlijkheidsnormen. De behoorlijkheidsnormen waaraan de ombudsman toetst zijn in dit geval het vereiste van redelijkheid, het vereisten van bevorderen van actieve deelname door de burger en het vereisten van een goede organisatie.

Over de klacht dat de politie hem anders behandelt dan zijn concurrent

Redelijkheid

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Volgens verzoeker is zijn concurrent, onderneming B, jarenlang door de politie bevoordeeld doordat de gegevens automatisch aan B werden verstrekt. Dit kwam volgens hem door de nauwe verwevenheid tussen onderneming B en de politie.

Dat slechts één partij aan de beveiligingsvereisten van de pilot kon voldoen en daarvan gebruik heeft gemaakt, wil volgens de politie nog niet zeggen dat deze partij anders is behandeld. Volgens de politie zijn verzoeker en onderneming B dan ook altijd op gelijke wijze behandeld. Volgens de politie is het huidige beleid tot stand gekomen met alle drie de partijen die zich als gemachtigden hebben gemeld, waaronder verzoeker. Ook laat de politie weten dat er een interne evaluatie is geweest. Hieruit zou naar voren zijn gekomen dat de werkinstructie voor alle partijen op een werkbare manier is geregeld.

Het is niet in geschil dat verzoeker niet aan de door de politie gestelde eisen voor deelname aan de pilot kon voldoen. Volgens verzoeker waren de eisen echter onredelijk en geheel afgestemd op de systematiek van B. Uit de verklaringen van de geïnterviewde politieambtenaren komt naar voren dat ondernemer B een oud politiemans is en dat zijn zoon tegelijkertijd in zijn bedrijf werkte en bij de politie. Drie geïnterviewde politieambtenaren verklaarden dat er hierdoor een nauwe verwevenheid was tussen de politie en onderneming B. De twee anderen spraken van een nauwe samenwerkingsconstructie. De politieambtenaren verklaarden dat het systeem van de politie eigenlijk geheel afgestemd was op de systematiek van onderneming B. De politieambtenaren verklaarden dat er ook sprake was van onrechtmatige gegevensverstrekking aan B en dat zij de korpsleiding hebben laten weten dat dit moest stoppen. Volgens de politieambtenaren bleef de politie toch doorgaan met de automatische gegevensverstrekking van onderneming B, omdat dit anders nadelige gevolgen voor B zou hebben. De politie heeft dit ook bevestigd in haar reactie aan de Nationale ombudsman.

De politie heeft de Nationale ombudsman laten weten dat zij van mening is dat er een voor alle partijen gelijk speelveld is gecreëerd, maar dat zij zich realiseert dat bij verzoeker een ander beeld heeft kunnen ontstaan. In het kader van de pilot is volgens de politie daarom inderdaad gesproken over het betalen van een vergoeding uit coulance aan verzoeker. De politie ontkent de verwevenheid en nauwe samenwerking met onderneming B niet.

Het is aannemelijk dat de politie goede bedoelingen heeft gehad bij het proces van automatische gegevensverstrekking bij winkeldiefstallen, maar uit de verklaringen komt naar voren dat de politie voornamelijk de regie heeft laten bepalen door één partij en het proces daarop heeft afgestemd.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat het proces niet voor alle partijen werkbaar was. Verzoeker en de betrokken politieambtenaren hebben diverse keren tevergeefs geprobeerd om dit aan de kaak te stellen. Het heeft onnodig lang geduurd voordat de politie daarop actie heeft ondernomen.

De automatische gegevensverstrekking aan B is reeds in 2016 gestart en pas in november 2018 stopte dit. De reden dat dit zo lang duurde was dat de politie een betrouwbare partner voor B wilde zijn. Hierdoor heeft B een groot klantenbestand kunnen opbouwen. B heeft een lange periode actief informatie over winkeldiefstallen kunnen inwinnen en op die manier klanten kunnen werven. De combinatie van deze volledige gegevenslevering, de zoon van B die tegelijkertijd voor B en de politie werkte en de trage houding van de politie heeft ertoe geleid dat B in die periode een stevige marktpositie heeft kunnen creëren. Alles overziend is het op basis van het voorgaande aannemelijk dat de politie daarbij onvoldoende de belangen van verzoeker heeft meegewogen.

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de politie zich onredelijk jegens verzoeker heeft opgesteld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Over de klacht dat de politie verzoeker niet bij het nieuwe beleid betreft

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen. De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vorm gegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

Verzoeker is van mening dat hij niet door de politie betrokken wordt bij het maken van nieuw beleid. Hij vindt dat hij niet serieus wordt genomen en niet als een volwaardige partij wordt aangemerkt. Ook werd door de politie niet aan verzoeker teruggekoppeld wat er met zijn inbreng was gedaan.

Volgens de politie is verzoeker vanaf het begin af aan op gelijke voet met onderneming B betrokken bij het nieuwe beleid. Aan zowel verzoeker als aan de Nationale ombudsman heeft de politie toezeggingen gedaan dat verzoeker werd betrokken bij het maken van het nieuwe beleid. Hierdoor zijn bij verzoeker bepaalde verwachtingen gewekt.

Uit de gevoerde gesprekken tijdens het onderzoek komt naar voren dat verzoeker door de politie als een lastige man werd gezien, hij vaak geen antwoord op zijn vragen kreeg en meestal geen gehoor vond bij de politie. De politie was steeds onduidelijk over de vraag wie de verantwoordelijke projectleider was. Het dossier wordt steeds doorgeschoven en de politiemensen die betrokken waren bij de portefeuille Winkeldiefstallen werden hier weer van afgehaald. Verzoeker moet elke keer zoeken naar een nieuwe projectverantwoordelijke en hij kon niet terecht bij een vast aanspreekpunt.

Hij dient daarom steeds nieuwe klachten in bij de Nationale ombudsman. Verzoeker moet steeds zelf actie ondernemen om door de politie geïnformeerd en betrokken te worden. Dit blijkt ook uit correspondentie tussen de politie en verzoeker en ook uit de contacten van de Nationale ombudsman met de politie. De onderzoekers van de Nationale ombudsman moesten ook aandringen om informatie van de politie te verkrijgen. Pas na aandringen van verzoeker en de Nationale ombudsman werd verzoeker uitgenodigd om mee te praten over het nieuwe beleid.

Bij het Programma Vernieuwend Registreren heeft de politie in beginsel meer haar best gedaan om verzoeker bij dit nieuwe project te betrekken. Op het moment dat verzoeker echter aangeeft dat een wezenlijk onderdeel, namelijk de privacy- en beveiligingseisen, niet op orde is en dat hij daarom niet mee wil doen met het project, doet de politie niet haar best om verzoeker tegemoet te komen en hem actief te laten deelnemen. Verzoeker wordt nog wel geïnformeerd door de politie, maar hij moet daar vooral vaak zelf zijn best doen.

Op basis van het hetgeen verzoeker en de politiemedewerkers verklaarden en het contact van de medewerkers van de Nationale ombudsman met de politie, komen we tot de conclusie dat de politie geen open en actieve houding naar verzoeker had. Het was voor verzoeker niet duidelijk welke rol hij had en wat er met zijn inbreng werd gedaan. Zo duurde het tot september 2019 voordat de politie met een alternatieve werkwijze voor verzoeker kwam waardoor hij ook van de automatische gegevensverstrekking gebruik kon maken. Dit heeft de politie ook bevestigd in haar reactie aan de Nationale ombudsman. Dat de politie verzoeker in 2019 zeker 15 berichten heeft gestuurd, wil nog niet zeggen dat de politie verzoeker actief heeft geïnformeerd nu verzoeker hier zelf steeds achteraan moest en de informatie van de politie niet helder was. Er lag weliswaar een plan van aanpak, maar dat was volgens de politie nog niet goedgekeurd. Nu het plan nog niet definitief was, is het begrijpelijk dat verzoeker zijn systemen daar nog niet op af kon stemmen. Het plan kon namelijk nog worden aangepast. Door de toezeggingen van de politie dat zij mee zouden helpen om op zoek te gaan naar een alternatieve werkwijze waardoor verzoeker ook beter bediend zou worden, waren bepaalde verwachtingen bij verzoeker ontstaan. De Nationale ombudsman kan zich daarom dan ook goed voorstellen dat verzoeker overvallen werd door het nieuws van de politie dat de nieuwe werkwijze was goedgekeurd en twee dagen daarna in werking zou treden. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat de politie verzoeker niet actief bij haar handelen heeft betrokken.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ambtshalve toets foutieve informatieverstrekking

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman kwam naar voren dat verzoeker onjuiste en onvolledige informatie van de politie krijgt. Hij krijgt niet alle gegevens waar hij om vraagt, soms mist informatie zoals de postcode en het geslacht of de informatie klopt niet. Daarnaast ontvangt verzoeker strafrechtelijke gegevens die voor onderneming B zijn bedoeld en andersom ontvangt onderneming B gegevens die voor verzoeker zijn bedoeld. Dit blijkt uit de weekoverzichten die verzoeker van de politie ontvangt en dit kwam ook naar voren uit de gesprekken die de onderzoekers met de politieambtenaren hebben gevoerd. Dit onderdeel is niet opgenomen in de klachtformulering bij de opening van het onderzoek. De Nationale ombudsman is van mening dat de overheid heel zorgvuldig om moet gaan met de gegevens van burgers, vooral als dit strafrechtelijke gegevens betreft. Daarom zal de ombudsman ambtshalve ook een oordeel over dit onderdeel geven.

Goede organisatie

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Volgens verzoeker worden er structureel fouten gemaakt bij het verschaffen van informatie door de politie. Alle geïnterviewde politiemedewerkers verklaren ook dat er fouten worden gemaakt aan zowel verzoeker als aan onderneming B. Er zou volgens de politieambtenaren een foutmarge van 20% zijn en dat zou in een steekproef zijn vastgesteld. Stelselmatig zouden onrechtmatige verstrekkingen plaatsvinden. Volgens verzoeker kan hij dit onderbouwen met de weekoverzichten die hij van de politie krijgt. Het gaat hier om veiligheidsincidenten die door verzoeker ook gemeld zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens en door de politieambtenaren bij de Functionaris Gegevensbescherming van de politie.

Volgens de politie krijgen alle partijen alle opgevraagde informatie en is het niet juist dat partijen ook informatie krijgen die niet voor hen bedoeld is. Er zijn volgens de politie in de implementatiefase van het Programma Vernieuwend Registreren wel wat fouten gemaakt, maar dat zou zeker geen foutmarge van 20% zijn.

Bij het verstrekken van informatie aan verzoeker en onderneming B gaat het om strafrechtelijke informatie. Volgens de politie zouden er behalve in de implementatiefase geen fouten zijn gemaakt en zeker geen 20%. Los van het feit welk percentage niet goed wordt geleverd, is het van belang dat de politie zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens en zeker als het om strafrechtelijke gegevens gaat. Op basis van de verklaringen van verzoeker, de verklaringen van de betrokken politiemedewerkers en de erkenning van de politie dat er fouten zijn gemaakt, stellen we vast dat het zeer aannemelijk is dat de politie haar informatiehuishouding niet voldoende op orde heeft. Hieruit volgt dat de politie niet secuur omgaat met de informatie die zij aan verzoeker en onderneming B verstrekt waardoor privacy rechten van burgers in het geding kunnen komen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de politie hiermee handelt in strijd met het behoorlijkheidsvereiste van goede organisatie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen van de politie, die worden toegerekend aan de Korpschef van de politie, zijn gegrond wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van redelijkheid, bevorderen van actieve deelname door de burger en goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage: tijdlijn

Periode	Gebeurtenis
2012	Verzoeker maakt voor het eerst kennis met de coördinator Landelijke portefeuille ketensamenwerking & allianties.
November 2012	Oprichting Stichting DAAD.
Eind 2014	Verzoeker komt met zijn onderneming op de markt.
September 2015	Verzoeker dient eerste klacht in bij de korpschef van de Nationale politie.
2016	Politie start de pilot Geautomatiseerde verstrekking winkeldiefstallen.
Juni 2016	Verzoeker dient tweede klacht in bij de korpschef van de Nationale politie.
Oktober 2016	Verzoeker wendt zich voor het eerst tot de Nationale ombudsman.
Mei 2017	Verzoeker dient weer een klacht in bij de politie.
2018	Interventie Nationale ombudsman.
Mei 2018	De automatische gegevenslevering wordt door de politie beëindigd voor alle partijen. Er wordt een nieuw beleidsplan opgesteld en de politie gaat bekijken hoe de geautomatiseerde verstrekking in de toekomst voor alle betrokken partijen mogelijk is.
Juni 2018	De politie hervat de gegevenslevering aan onderneming B.
Juli 2018	Start Programma Vernieuwend Registreren, met RAPP als onderdeel van het programma.
November 2018	Politie stopt geautomatiseerde gegevenslevering aan onderneming B.
13 december 2018	Verzoeker krijgt van de juridisch adviseur Korpsstaf een aanbod van € 25.000 plus vergoeding van de advocaatkosten. Dit bedrag wordt volgens verzoeker telefonisch nog verhoogd naar € 40.000.
April 2019	Politie laat verzoeker weten dat het nieuwe conceptbeleid gereed is.
15 juni 2019	Politie laat betrokken partijen weten dat nieuwe werkwijze op 17 juni 2019 in werking zal treden.
Juni 2019	Politie hervat gegevenslevering onder bepaalde voorwaarden aan onderneming B, verzoeker kan niet aan deze eisen voldoen.
September 2019	Verzoeker krijgt gegevens via 'Seeburger' aangeleverd. Verzoeker kan de gegevens met terugwerkende kracht vanaf mei 2018 opvragen.
Februari 2020	De Nationale ombudsman start een onderzoek naar de klachten van verzoeker met een brief naar de korpschef.

Oktober 2020	Verzoeker neemt deel aan online sessie over aftrap Programma Vernieuwend Registreren. Politie laat weten dat de nieuwe applicatie eind 2021 klaar moet zijn.
Eind 2020	Verzoeker heeft contact met de projectmedewerker van de politie over de nieuwe applicatie. Verzoeker laat weten dat hij niet deelneemt aan het project als niet duidelijk is wat de beveiligingseisen zijn in verband met de privacy.
Voorjaar 2021	Verzoeker neemt contact op met de politie om geïnformeerd te worden over het project Winkeldiefstallen. De politie reageert hier niet op.
Eind 2021	De deadline voor de uitrol van de nieuwe applicatie wordt niet gehaald, maar verschoven naar midden 2022.
Eerste kwartaal 2022	De deadline wordt verschoven naar 2023.