

# Contrasterende beelden

Onderzoek naar het optreden van politieambtenaren van  
Bureau De Heemstraat in de Schilderswijk in Den Haag



De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# Contrasterende beelden

Onderzoek naar het optreden van politieambtenaren van  
Bureau De Heemstraat in de Schilderswijk in Den Haag

**Onderzoeksteam**  
Xandra van Balen  
Mirjam de Vries  
Jeanet van Wijk

Datum: 29 juli 2014

Rapportnummer: 2014/078

## Samenvatting

Naar aanleiding van signalen in de media en klachten van het Actiecomité Herstel van Vertrouwen over het optreden door politieambtenaren van Bureau De Heemstraat in de Haagse Schilderswijk is de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging gestart:

*De Nationale ombudsman onderzoekt op welke wijze de politie omgaat met de bewoners van de multiculturele Schilderswijk. Doel van dit beschouwende onderzoek is het scheppen van een kader waardoor voor bewoners en politie duidelijk is wat zij over en weer redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten.*

Het onderzoek is gericht op een vijftal onderwerpen, te weten bejegening van burgers, vorderen van het ID-bewijs, geweldgebruik, klachtbehandeling en het opnemen van aangiften tegen politieambtenaren.

De Nationale ombudsman heeft geconstateerd dat het beeld dat hij voorafgaand aan het onderzoek kreeg voorgehouden, niet door het onderzoek is bevestigd. De Nationale ombudsman heeft echter wel een aantal punten van aandacht. Zowel voor de politie als voor de burger.

### Bejegening

Gebleken is dat de wijze van bejegening een essentiële rol speelt in dit onderzoek en bepalend kan zijn voor escalatie of de-escalatie van een situatie. De Nationale ombudsman heeft niet geconstateerd dat de wijze van bejegening door politieambtenaren van Bureau De Heemstraat niet correct is, maar een aantal dingen is wel opgevallen. Zo is bijna een ieder positief over de bejegening door de wijkagent. Voorts is het opvallend dat een aantal malen wordt gesproken over de jongere politieambtenaren die vanuit hun macht handelen. Tevens is meerdere malen aangegeven dat het om een kleine groep politieambtenaren gaat die zich schuldig maakt aan een onheuse bejegening van burgers. Van de politie mag worden verwacht dat zij professioneel is. De Nationale ombudsman vraagt de politie om aandacht te besteden aan de wijze van bejegening van burgers en telkenmale met elkaar te reflecteren op de wijze waarop de bejegening in de praktijk plaatsvindt. Daarnaast kan de Nationale ombudsman zich voorstellen dat het gebruik van bodycams een de-escalerende werking op de situatie kan hebben.

### Geweldgebruik

Het staat niet ter discussie dat het geweldgebruik in individuele gevallen wel eens te ver gaat. De weinige beelden die het geweldgebruik door politieambtenaren van Bureau De Heemstraat laten zien en de gesprekken die tijdens het onderzoek zijn gevoerd, kunnen echter niet de conclusie dragen dat er op structurele basis te veel geweld wordt gebruikt door de politieambtenaren van dat bureau.

Het is opvallend dat met name bejegeningssituaties leiden tot het gebruik van geweld. Daarbij is gebleken dat vooral de jongeren zich in veel van die gevallen bedienen van grensoverschrijdend taalgebruik en/of gedrag richting de politie. De actie-reactie tussen jongeren en politie vormt veelal de aanleiding tot escalatie, waarbij van de politie wordt verwacht dat zij professioneel blijft. De Nationale ombudsman is van oordeel dat in de gevallen waar het geweldgebruik heeft geleid tot een intern onderzoek de politie transparant dient te zijn naar de burger jegens wie het geweld is toegepast. Het ligt in de rede om de burger actief en adequaat op de hoogte te stellen van een ingesteld intern onderzoek. Dit geldt ook voor de globale uitkomsten van dat onderzoek.

### **Onderscheid naar etniciteit**

Klachten over discriminatie, racisme en etnisch profileren zijn lastig te onderzoeken. Enerzijds omdat de kans klein is dat iemand zal toegeven dat hij zich daaraan schuldig maakt. Anderzijds omdat de perceptie van de burger van groot belang is. Er zullen ongetwijfeld dingen gezegd of gedaan worden die als zodanig te kwalificeren zijn. Maar dat er sprake is van een cultuur binnen de politie van Bureau De Heemstraat waarbij het geoorloofd zou zijn om burgers op discriminerende of racistische wijze te bejegenen dan wel etnisch te profileren, is binnen dit onderzoek niet gebleken. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de politie serieus werk maakt van cultureel vakmanschap.

### **ID-controles**

De Nationale ombudsman heeft niet het beeld gekregen dat burgers in de Schilderswijk te pas en te onpas om hun ID-bewijs worden gevraagd. Wel is het volgende van belang. De Wet op de identificatieplicht is ruim geformuleerd. De Nationale ombudsman wil bij de politie onder de aandacht brengen dat zij steeds goed nadenkt met welk doel er om een ID-bewijs wordt gevraagd. En dat de politie alleen dan tot een ID-controle overgaat wanneer dat noodzakelijk is voor haar taakuitoefening. Daarbij is het van belang dat de politie kan motiveren waarom een ID-controle plaatsvindt. Er dient niet om een ID-bewijs te worden gevraagd wanneer de identiteit van de burger al bekend is. Verder is gebleken dat de wijze waarop met de burger wordt gecommuniceerd, van groot belang is voor de acceptatie van de controle. Daarnaast wil de Nationale ombudsman jongeren meegeven dat het de voorkeur verdient om niet voortdurend op straat de discussie met de politie aan te gaan en het handelen van de politie achteraf (in een klachtprocedure of in bezwaar tegen een eventuele boete) te laten toetsen.

### **Aangiften**

De Nationale ombudsman heeft niet de indruk gekregen dat alle aangiften tegen politieambtenaren zonder problemen worden opgenomen. Daarentegen is het ook niet zo dat er nooit een aangifte wordt opgenomen en dat iedereen wordt weggestuurd. Het is belangrijk dat de politie helder en duidelijk communiceert over de procedures en wat wel en wat niet kan. Het uitgangspunt moet zijn dat een aangifte wordt opgenomen, mits er

sprake is van een strafbaar feit. Wanneer er geen tijd is voor het opnemen van een aangifte op het moment dat een burger zich op het bureau meldt, dan ligt het voor de hand dat de politie een afspraak maakt voor het opnemen van de aangifte. Voorts is het opgevallen dat burgers van de politie geen terugkoppeling krijgen, ook niet wanneer hun aangifte heeft geleid tot een intern onderzoek. Dit acht de Nationale ombudsman niet juist.

## **Klachten**

Hoewel het ongetwijfeld zal zijn voorgekomen dat een burger die een klacht wilde indienen aan de balie werd weggestuurd, is niet de indruk ontstaan dat de klachtprocedure bij Bureau De Heemstraat ontoegankelijk is. De Nationale ombudsman is er eerder van overtuigd geraakt dat sommige burgers helemaal niet proberen om een klacht in te dienen of het niet accepteren dat zij hun klacht in beginsel schriftelijk moeten indienen. Om de toegang tot de klachtenprocedure te vergemakkelijken kan gedacht worden aan het op het politiebureau beschikbaar stellen van een computer, zodat de burger direct digitaal een klacht kan indienen. Wanneer redelijkerwijs niet van de burger kan worden verwacht dat hij zijn klacht zelf op schrift stelt, dient de politie de klacht op te nemen. Hiertoe zal een afspraak moeten worden gemaakt als er op dat moment geen capaciteit beschikbaar is. Indien de klacht aanleiding heeft gegeven tot het instellen van een intern onderzoek, dient de politie de resultaten daarvan globaal terug te koppelen aan de klager. Het is van belang dat de politie helder en duidelijk communiceert over het indienen van de klacht, de klachtprocedure en de gevolgen van het indienen van een klacht. Ook onderschrijft de Nationale ombudsman het belang van persoonlijk contact tussen de klager en de politie.

## **Leeswijzer**

Hoofdstuk 1 geeft een beschrijving van de aanleiding voor dit onderzoek door de Nationale ombudsman. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de specifieke kenmerken van het uitvoeren van de politietaak in de Schilderswijk. De verschillende onderzochte gedragingen komen in de hoofdstukken 3 tot en met 7 aan de orde, te weten: bejegening, geweldgebruik, ID-controles, onderscheid naar etniciteit, aangiften en klachten. Aan het eind van elk hoofdstuk is een analyse opgenomen. Daarnaast is aangegeven wat burgers redelijkerwijs van de politie mogen verwachten en, andersom, wat de politie van burgers mag verwachten. Het rapport eindigt met een slotbeschouwing van de waarnemend Nationale ombudsman.

## Verwachtingen over en weer

### Wat mogen burgers van de politie verwachten

#### **Ten aanzien van bejegening:**

- de politie werkt aan een fatsoenlijke wijze van bejegening en behandelt burgers met respect;
- politieambtenaren spreken elkaar aan wanneer zij van mening zijn dat er sprake is van een onheuse bejegening;
- indien escalatie optreedt evalueert de politie achteraf in hoeverre haar eigen optreden hieraan heeft bijgedragen.

#### **Ten aanzien van geweldgebruik:**

- de politie stelt zich professioneel op, is terughoudend met geweldgebruik en het politieoptreden moet gericht zijn op de-escalatie;
- de politie informeert de burger actief en adequaat over een mogelijk intern onderzoek en de globale uitkomsten daarvan dat plaatsvindt naar aanleiding van politiegeweld.

#### **Ten aanzien van onderscheid naar etniciteit:**

- de politie is zich bewust van de gevoelens die leven omtrent discriminatie, racisme of etnisch profileren;
- de politie blijft aandacht geven aan opleidingen en/of trainingen gericht op multicultureel vakmanschap;
- de politie streeft naar meer diversiteit onder de politiemedewerkers van Bureau De Heemstraat.

#### **Ten aanzien van het vorderen van het ID-bewijs:**

- de politie vordert een ID-bewijs slechts wanneer dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor haar taakuitoefening, waarbij zij van te voren nadenkt met welk doel er om een ID-bewijs wordt gevraagd;
- de politie verstrekt de burger informatie over de reden van het vorderen van het ID-bewijs, tenzij er redenen zijn om daarvan af te zien (bijvoorbeeld tactische redenen, tijdgebrek);
- de politie vordert geen ID-bewijs van burgers van wie de identiteit bekend is;
- de politie draagt zorg voor een fatsoenlijke bejegening van burgers wanneer een ID-bewijs wordt gevorderd.

### **Ten aanzien van het doen van aangiften:**

- de politie neemt een aangifte op indien er sprake is van een strafbaar feit;
- wanneer een aangifte niet wordt opgenomen, legt de politie duidelijk uit waarom er geen sprake is van een strafbaar feit;
- uitgangspunt is dat een aangifte op afspraak wordt opgenomen. De politie stelt zich daarbij coöperatief op en maakt een afspraak voor het doen van aangifte. Wil de burger op een ander politiebureau – dan het politiebureau waar de betrokken politieambtenaar werkt – aangifte doen, dan maakt de politie hiertoe een afspraak voor de burger op dat andere politiebureau;
- de balie medewerkers communiceren met de burger fatsoenlijk en duidelijk over de (on)mogelijkheden van het doen van een aangifte;
- de politie laat de burger actief weten wat de stand van zaken is omtrent de gedane aangifte en geeft terugkoppeling als de aangifte reden is geweest voor een intern onderzoek en/of interne maatregelen.

### **Ten aanzien van het indienen van klachten:**

- de politie stelt zich coöperatief op wanneer een burger zich aan de balie meldt met een klacht over een politieambtenaar;
- de politie dient zorg te dragen voor adequate informatieverstrekking over het indienen van de klacht, de klachtprocedure en de gevolgen van het indienen van een klacht, en communiceert daarbij op een correcte wijze;
- wanneer de burger op het bureau komt met een mondelinge klacht en redelijkerwijs niet van hem kan worden verwacht dat hij deze zelf op schrift stelt, dient de politie de klacht op te nemen en niet te verwijzen naar het digitale kanaal. Wanneer daartoe op dat moment geen capaciteit beschikbaar is, maakt de politie een afspraak met de burger voor het opnemen van de klacht;
- wanneer de klacht aanleiding heeft gegeven tot het instellen van een intern onderzoek, koppelt de politie de resultaten daarvan globaal terug aan de klager.

## **Wat mag de politie van de burger verwachten**

### **Ten aanzien van bejegening:**

- burgers nemen aanvaardbare omgangsvormen in acht wanneer zij door de politie worden aangesproken, gecontroleerd of aangehouden en accepteren het gezag van de politie;
- bij in hun ogen onjuist optreden van de politie plegen zij geen verzet en uiten zij geen beledigingen maar maken zij gebruik van hun klachtrecht.



### **Ten aanzien van geweldgebruik:**

- ☞ burgers accepteren dat de politie het geweldsmonopolie heeft, hetgeen betekent dat in bepaalde situaties het aanwenden van geweldsmiddelen is toegestaan;
- ☞ burgers zijn zich ervan bewust dat provocaties en beledigingen bijdragen aan escalatie en onthouden zich hier dan ook van.

### **Ten aanzien van het vorderen van het ID-bewijs:**

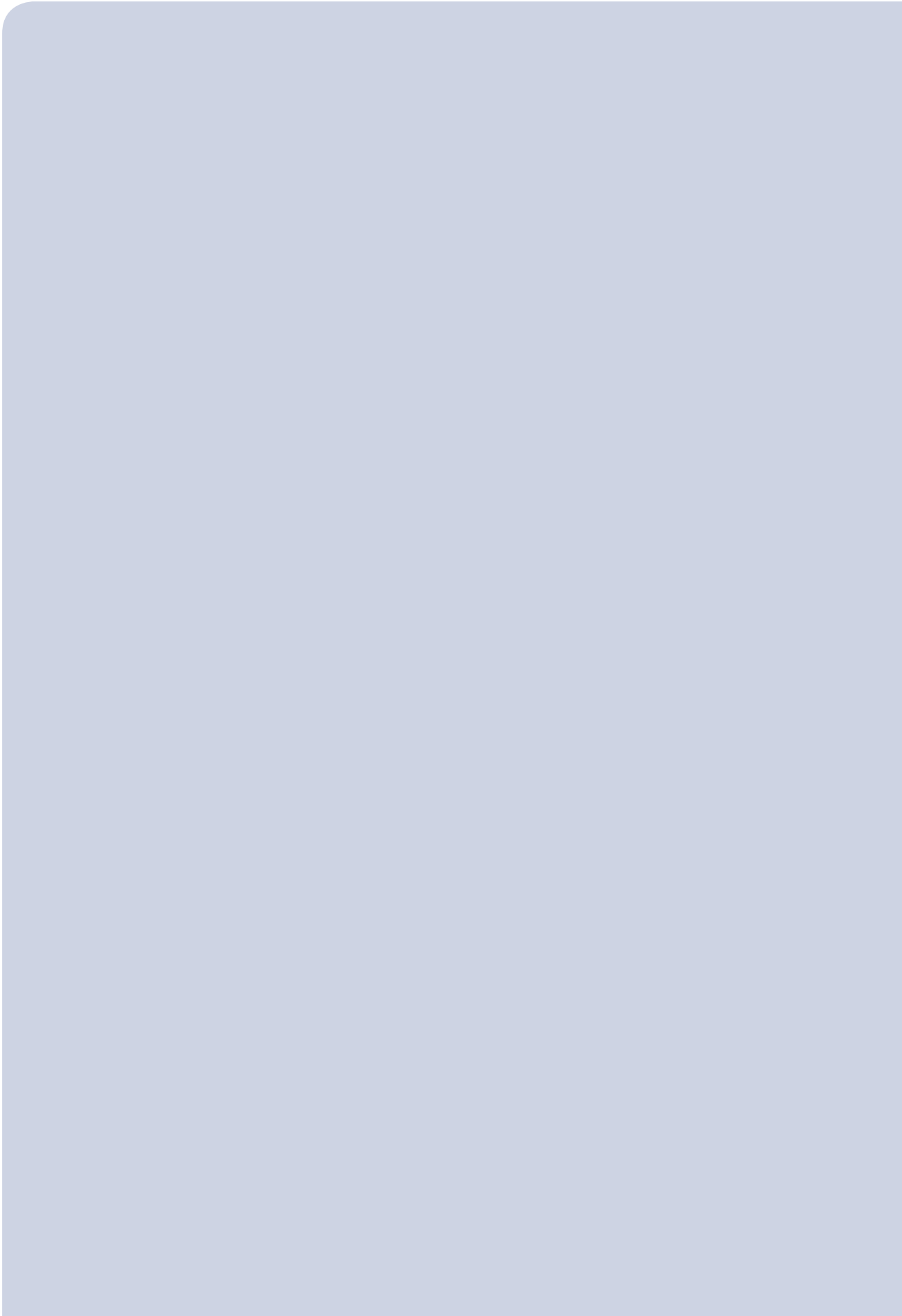
- ☞ de burger verleent zijn medewerking aan een ID-controle. Wanneer hij het niet eens is met die controle, ligt het in de rede om discussie achterwege te laten en achteraf over de controle een klacht in te dienen bij de politiechef of bezwaar te maken tegen een eventueel opgelegde boete.

### **Ten aanzien van het doen van aangiften:**

- ☞ de burger stelt zich verbaal correct op richting de baliemedewerkers van de politie;
- ☞ wanneer er geen gelegenheid is om de aangifte direct op te nemen, werkt de burger mee aan het maken van een afspraak voor het doen van aangifte.

### **Ten aanzien van het indienen van klachten:**

- ☞ de burger stelt zijn klacht zelf op schrift, tenzij dat redelijkerwijs niet van hem verwacht kan worden;
- ☞ wanneer de burger een klacht indient, dient deze klacht concreet te zijn. Dit betekent dat er een omschrijving wordt gegeven van de gedraging waarover wordt geklaagd, de datum en het tijdstip waarop de gedraging zich heeft voorgedaan, alsmede de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden. Voorts dient de klacht te zijn ondertekend door de klager;
- ☞ de burger laat zich informeren over de klachtenprocedure en de gevolgen van klachtbehandeling;
- ☞ de burger staat open voor informele klachtbehandeling. Eén van de voornaamste doelen van klachtbehandeling is het bijdragen tot herstel van vertrouwen in de politie. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers die een klacht indienen de politie in de gelegenheid stellen om eventueel gemaakte fouten te herstellen of van de gedraging te leren.



# Inhoudsopgave

	<b>Samenvatting</b>	<b>II</b>
<b>I</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding van het onderzoek	3
1.2	Aanpak van het onderzoek	4
1.3	Reikwijdte en doel van het onderzoek	7
<b>2</b>	<b>Politiewerk in de Schilderswijk</b>	<b>9</b>
2.1	De wijk	9
2.2	Politiewerk	9
2.3	Aanpak criminaliteit	11
<b>3</b>	<b>Bejegening</b>	<b>15</b>
3.1	Vooraf	15
3.2	Kader	15
3.3	Ervaringen van burgers	15
3.4	Perspectief politie	17
3.5	Bodycams	18
3.6	Eigen waarnemingen	18
3.7	Analyse	19
<b>4</b>	<b>Geweldgebruik</b>	<b>21</b>
4.1	Vooraf	21
4.2	Kader	21
4.3	Cijfers geweldgebruik 2013 Bureau De Heemstraat	21
4.4	Ervaringen van burgers	22
4.5	Perspectief politie	23
4.6	Analyse	25
<b>5</b>	<b>Onderscheid naar etniciteit</b>	<b>27</b>
5.1	Vooraf	27
5.2	Kader	27
5.3	Ervaringen van burgers	28
5.4	Perspectief politie	28
5.5	Eigen waarnemingen	30
5.6	Analyse	30
<b>6</b>	<b>ID-controles</b>	<b>33</b>
6.1	Vooraf	33
6.2	Kader	33
6.3	Ervaringen van burgers	34
6.4	Perspectief politie	35
6.5	Eigen waarnemingen	36
6.6	Analyse	36

<b>7</b>	<b>Aangiften en klachten</b>	<b>39</b>
7.1	Vooraf	39
7.2	Aangiften	40
	7.2.1 Kader	40
	7.2.2 Ervaringen van burgers	40
	7.2.3 Perspectief politie	41
	7.2.4 Analyse	42
7.3	Klachten	43
	7.3.1 Kader	43
	7.3.2 Ervaringen van burgers	44
	7.3.3 Perspectief politie	45
	7.3.4 Analyse	47
<b>8</b>	<b>Slotbeschouwing</b>	<b>51</b>
	<b>Achtergrond</b>	<b>57</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

In oktober 2013 zond TV West een documentaire uit over discriminatie en disproportioneel geweldgebruik door politieambtenaren in de Schilderswijk in Den Haag. In deze uitzending kwamen onder meer drie oud-politieambtenaren in beeld, die anoniem vertelden over hun ervaringen met de Eenheid Den Haag en Bureau De Heemstraat in het bijzonder. Op 3 november 2013 richtte een aantal mensen het Actiecomité Herstel van Vertrouwen op (hierna: het Actiecomité).

Eind 2013 kwam er geluid van dit Actiecomité dat de politie de bewoners van de Schilderswijk onder meer discrimineerde en disproportioneel geweld jegens de bewoners gebruikte. Dit deed veel stof opwaaien. In januari 2014 wendde het Actiecomité zich tot de Nationale ombudsman, hetgeen leidde tot twee gesprekken met vertegenwoordigers van dit Actiecomité. Het Actiecomité gaf onder meer aan dat het inmiddels bijna 60 klachten van bewoners had ontvangen over de politie. Deze klachten gingen over het onheus bejegenen van de bewoners, het herhaaldelijk vragen naar ID-bewijzen, het gebruik van disproportioneel geweld, het niet opnemen van aangiften tegen politieambtenaren en het niet in ontvangst nemen dan wel niet behandelen van klachten over de politie. Het Actiecomité maakte zich zorgen over de situatie in de Schilderswijk en over hoe mensen zich daar voelen en vroeg de Nationale ombudsman de klachten direct op te pakken en een onderzoek in te stellen. Ook vroeg het Actiecomité de Nationale ombudsman een breder onderzoek in te stellen naar het optreden van de Eenheid Den Haag.

Omdat de Nationale ombudsman het – gelet op de mogelijkheid tot herstel van vertrouwen tussen burger en overheid – belangrijk vindt dat de politie eerst zelf de gelegenheid krijgt om een klacht te behandelen, heeft hij aangeboden de klachten van het Actiecomité te verzamelen en door te sturen naar de Eenheid Den Haag. Het Actiecomité had aangegeven geen vertrouwen te hebben in klachtbehandeling door de politie. Om die redenen heeft de Nationale ombudsman de individuele klachten niet in onderzoek genomen en ervoor gekozen de klachten rechtstreeks door te sturen naar de klachtencommissie. Derhalve is de fase van informele klachtbehandeling overgeslagen.

Voorts konden de niet opgenomen aangiften bij de Nationale ombudsman worden aangeleverd. De Nationale ombudsman zou deze doorsturen naar de hoofdofficier van justitie te Den Haag, met het verzoek om de aangiften in behandeling te nemen en een vervolgingsbeslissing te nemen. Hij had hierover afspraken gemaakt met de hoofdofficier van justitie.

De Nationale ombudsman stelde als voorwaarde voor het voorleggen van de klachten aan de klachtencommissie dat de klachten concreet gemaakt zouden worden. Dat wil zeggen dat niet alleen de naam van de klager werd genoemd, maar ook de datum, het tijdstip en de

plaats van het voorval. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman zeventien concrete individuele klachten van het Actiecomité ontvangen, die hij ter behandeling heeft doorgestuurd naar de klachtencommissie van de Eenheid Den Haag. Er zijn geen aangiften binnengekomen bij de Nationale ombudsman.

Gelet op de signalen die de Nationale ombudsman via verschillende kanalen bereikten over het optreden van de politie in de Schilderswijk, besloot hij op 28 maart 2014 een onderzoek uit eigen beweging in te stellen. Omdat veel klachten en ook de uitzending van TV West betrekking hadden op Bureau De Heemstraat, heeft de Nationale ombudsman zijn onderzoek op dat bureau gericht.

Het onderwerp van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

*De Nationale ombudsman onderzoekt op welke wijze de politie omgaat met bewoners van de multiculturele Schilderswijk. Doel van dit beschouwende onderzoek is het scheppen van een kader waardoor voor bewoners en politie duidelijk is wat zij over en weer redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten.*

Bij de uitvoering van het onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

- ☞ wat mogen bewoners van de Schilderswijk, die aangifte willen doen jegens een politieambtenaar en/of een klacht tegen de politie willen indienen, verwachten van de politie?
- ☞ wat mogen bewoners van de Schilderswijk verwachten van de politie wanneer zij uitvoering geeft aan de bevoegdheid tot het uitvoeren van een ID-controle ingevolge artikel 8 Politiewet en de Wet op de Identificatieplicht?
- ☞ op welke wijze geeft de politie in de Schilderswijk uitvoering aan een behoorlijke bejegening? Daarbij valt te denken aan fysiek geweld, communicatie en het onderscheid maken naar etnische achtergrond.

## **1.2 Aanpak van het onderzoek**

Het verzamelen van informatie ten behoeve van het onderzoek heeft op een aantal manieren plaatsgevonden; de onderzoekers hebben gesprekken gevoerd met een zo breed mogelijke afspiegeling van mensen uit de Schilderswijk, de onderzoekers hebben diensten meegelopen met de politie en er zijn schriftelijke vragen gesteld aan de politiechef van de Eenheid Den Haag. Er zijn beschikbare beelden bekeken van incidenten tussen bewoners en de politie. Al bestaande informatie over de Schilderswijk is bestudeerd. Hieronder zal op elk afzonderlijk worden ingegaan.

### **Gesprekken**

Tijdens het onderzoek heeft het onderzoeksteam veel gesprekken gevoerd. Er is onder meer gesproken met bewoners uit de Schilderswijk, een directeur van een middelbare school,

twee directeuren van welzijnsorganisaties, een advocaat die geregeld burgers bijstaat uit de Schilderswijk en mensen van het buurt interventie team. Voorts is er gesproken met twee van de drie oud-politieambtenaren die in de uitzending van TV West van 16 oktober 2013 anoniem hun verhaal hebben verteld.<sup>1</sup> Ook is er gesproken met vier wijkagenten, meerdere politieambtenaren uit de basis politie zorg (BPZ) en een rechercheur, allen verbonden aan Bureau De Heemstraat. Daarnaast heeft er tweemaal een gesprek plaatsgevonden met de bureauchef van Bureau De Heemstraat. Ook met een beleidsmedewerker Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente Den Haag heeft een gesprek plaatsgevonden, evenals met twee personen uit de eenheidsleiding van de Eenheid Den Haag, waaronder de programmamanager Discriminatie en Diversiteit.

Het Actiecomité is in de gelegenheid gesteld namen van mensen over te leggen die de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek zou moeten spreken. Het onderzoeksteam heeft uit deze lijst een aantal personen gekozen. Ook één van de oud-politieambtenaren uit de uitzending van TV West heeft een naam van een jongere aangedragen met wie de onderzoekers van de Nationale ombudsman zouden moeten spreken. Met vijf personen was een afspraak gemaakt, maar helaas zijn alle vijf de personen niet op de afspraak verschenen. Op het verzoek om contact op te nemen met de onderzoekers, werd niet meer gereageerd. Wel hebben onderzoekers in een buurthuis gesproken met een zevental jongeren die door het Actiecomité waren aangedragen. Deze zeven jongeren waren overigens niet de hierboven genoemde vijf personen waarmee eerder een afspraak was gemaakt.

Het Actiecomité had een overzicht met klachten aangeleverd om door te sturen naar de politie. Uit dit overzicht hebben de onderzoekers steekproefsgewijs een aantal mensen benaderd en uiteindelijk zeven mensen telefonisch bevraagd op een aantal onderwerpen. Ook is met vijf personen gesproken die - los van dit onderzoek - zelf een klacht hadden ingediend bij de Eenheid Den Haag. Deze gesprekken hadden met name betrekking op klachtbehandeling door de politie. Deze personen zijn eveneens steekproefsgewijs benaderd.

### ***Meelopen diensten politie***

Het onderzoeksteam heeft diverse malen meegelopen met de politie aan Bureau De Heemstraat. Zo is er op verschillende momenten, overdag en 's avonds, meegelopen met wijkagenten, met noodhulpdiensten en met een 'bikers'-dienst. Ook zijn onderzoekers aanwezig geweest bij een inval ter aanhouding van twee verdachten. Daarnaast is er een avonddienst meegedraaid in Kanaleneiland te Utrecht, een wijk die enige jaren geleden met soortgelijke problemen had te kampen.

<sup>1</sup> Zij hebben verklaard tot 2010 respectievelijk 2011 bij de politie Haaglanden te hebben gewerkt

### **Beeldmateriaal**

Het Actiecomité heeft aangegeven dat er beeldmateriaal beschikbaar is waarop onder meer te zien is dat jongeren door de politie onheus worden behandeld. Hierbij valt met name te denken aan disproportioneel geweldgebruik en onheuse bejegening. Het Actiecomité heeft dit beeldmateriaal overgelegd aan de Nationale ombudsman zodat dit bij het onderzoek kon worden betrokken.

Op YouTube heeft de Nationale ombudsman geen beelden aangetroffen van geweldgebruik door politieagenten in de Schilderswijk, anders dan het bekende filmpje van de agent die een geboeide verdachte een schop geeft in het Huygenspark (dat onder Bureau Hoefkade valt). Voorts heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van de Facebookpagina van het Actiecomité.

### **Schriftelijke informatie**

Bij de start van het onderzoek is aan de politiechef een aantal vragen gesteld. De politiechef heeft deze vragen schriftelijk beantwoord. Tevens heeft de politiechef het 'Integraal Veiligheidsplan 2012-2015' van de Gemeente Den Haag overgelegd. Daarnaast heeft het onderzoeksteam kennisgenomen van meerdere (journalistieke en wetenschappelijke) artikelen die gaan over de Schilderswijk of hieraan gerelateerde onderwerpen.

De Nationale ombudsman heeft voorts kennisgenomen van het rapport 'Etnisch profileren in Den Haag? Een verkennend onderzoek naar beslissingen en opvattingen op straat' van 4 juni 2014, dat onder leiding van prof. J.P. van der Leun van de Universiteit Leiden is uitgebracht. Ook heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het rapport 'De controle van marsmannen en ander schorriemorrie' van S. Çankaya uit 2012, het rapport van Amnesty International uit oktober 2013, dat ziet op pro-actief politieoptreden in relatie tot etnisch profileren, en van het rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau getiteld 'Ervaren discriminatie in Nederland' van januari 2014. Deze rapporten hebben raakvlakken met het onderzoek van de Nationale ombudsman.

### **Verslag van bevindingen**

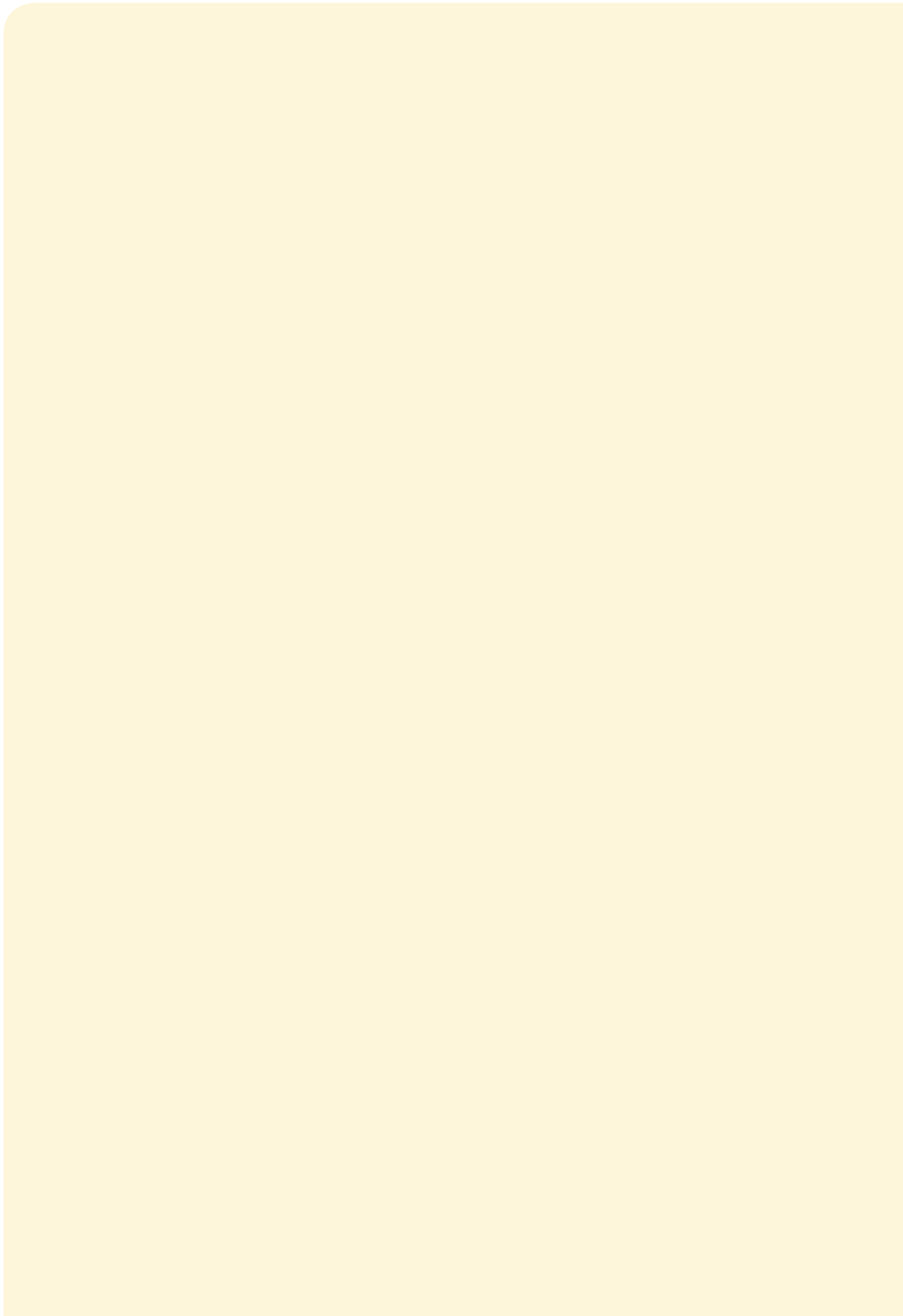
Alle verkregen informatie is eind juni 2014 vastgelegd in een verslag van bevindingen. Dit verslag is toegestuurd aan zowel de Eenheid Den Haag als het Actiecomité. Vervolgens hebben er afzonderlijke gesprekken met de eenheidsleiding van de politie Den Haag en met vertegenwoordigers van het Actiecomité plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot enige aanpassingen in het verslag van bevindingen.



### **1.3 Reikwijdte en doel van het onderzoek**

De Nationale ombudsman ziet de bescherming van de burger tegen onbehoorlijk overheids-optreden als zijn missie. Daarmee staan in zijn werk de relatie overheid-burger en het perspectief van de burger centraal. In dit onderzoek gaat het om de vraag op welke wijze de Eenheid Den Haag, en in het bijzonder de politiemedewerkers verbonden aan Bureau De Heemstraat in de Schilderswijk, omgaat met bewoners van de multiculturele Schilderswijk. Het verzorgingsgebied van Bureau De Heemstraat beslaat overigens niet de gehele Schilderswijk, maar Schilderswijk-West en een deel van Transvaal. Het Bureau Hoefkade neemt het andere deel van de Schilderswijk voor zijn rekening.

De Nationale ombudsman zal geen behoorlijkheidsoordeel geven over het politieoptreden in individuele gevallen, maar heeft er voor gekozen een beschouwend onderzoek in brede zin te doen. Hiermee beoogt de Nationale ombudsman een bijdrage te leveren aan een goede verstandhouding tussen de politie en bewoners van de Schilderswijk. De Nationale ombudsman hoopt daarnaast dat deze beschouwing voor de politie en de bewoners van de Schilderswijk handvatten biedt ten aanzien van wat zij over en weer redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten.



## 2 Politiewerk in de Schilderswijk

### 2.1 De wijk

De Schilderswijk is een van de dichtst bevolkte gebieden in Nederland. Op twee vierkante kilometer wonen zo'n 60.000 mensen met 125 verschillende nationaliteiten en 198 culturen bij elkaar, waarvan 30% jonger is dan negentien jaar. In de Schilderswijk zijn achttien scholen. Zeventien van deze scholen staan in het verzorgingsgebied van Bureau De Heemstraat, één school staat in het verzorgingsgebied van Bureau Hoefkade. Minder dan tien procent van de bewoners is van Nederlandse afkomst. Het is een grote achterstandswijk, waar bewoners met sociale en economische problemen te maken hebben en waar veel werkloosheid is.

De Schilderswijk is een enorm levendige wijk. Dit komt mede door de Haagse Markt, die vier dagen per week geopend is. Ook is er veel jeugd overdag en 's avonds op straat te vinden. De criminaliteit is in de Schilderswijk hoger dan elders en de bewoners komen vaker dan gemiddeld in aanraking met de politie, zowel als slachtoffer van een strafbaar feit als als verdachte. De wijk kenmerkt zich door zeer veel jeugd. Jeugdoverlast en jeugd-criminaliteit vormen een nadrukkelijk aandachtspunt in de wijk.<sup>2</sup>

De afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in de Schilderswijk. Er is veel nieuwbouw en er zijn prachtige speeltuinen aangelegd, waar kinderen allerlei buitenspeelgoed kunnen lenen. Ook worden vanuit de verschillende welzijnsinstellingen veel activiteiten voor jongeren georganiseerd.

Het is mooi om te zien hoe enorm betrokken en bevolgen mensen zijn die in de Schilderswijk werken. Zij steken er veel tijd en energie in om bewoners op allerlei gebieden te helpen, jongeren goed onderwijs en een zinvolle en leuke dagbesteding te bieden en hen op het rechte pad te houden dan wel te krijgen. De onderzoekers hebben ervaren dat ook veel politieambtenaren met veel passie en betrokkenheid hun werk doen en daarover vertellen. Velen zien de Schilderswijk als 'hun wijk' en geven aan daar op de juiste plek te zitten. Voorts is tijdens het onderzoek ervaren dat de bewoners met wie in de wijk is gesproken, enorm gastvrij waren en de onderzoekers graag te woord wilden staan.

### 2.2 Politiewerk

Het politiewerk in de Schilderswijk is ingewikkeld. Politie medewerkers geven aan dat het de nodige tijd kost om je in deze wijk in te werken, waarbij het van groot belang is om de bewoners, hun culturen en gevoeligheden te leren kennen. Bovendien wordt het werk van de politie in de Schilderswijk onder een vergrootglas gelegd door alle aandacht in de media en de politiek.

<sup>2</sup> Uit onder meer *Prachtwerk: Tiansvaal en de Schilderswijk door de ogen van de politie* (2011)

Voorts is van belang dat de politie in de Schilderswijk dagelijks te maken heeft met provocaties en bedreigingen. Er is sprake van een kat-en-muis-spel tussen de politie en bepaalde jongeren, waarbij de jongeren en de politie elkaar uitdagen.

### **Peace keeping versus crime fighting**

Al die verschillende nationaliteiten en culturen zorgen ervoor dat er voortdurend spanningen zijn in de wijk. Onrust tussen bevolkingsgroepen elders in de wereld, is merkbaar in de Schilderswijk en de politie doet haar uiterste best om rust in de wijk te creëren dan wel te handhaven. De politie houdt zich in de Schilderswijk bezig met, zoals zij het zelf noemt, ‘peace keeping’ en ‘crime fighting’. Dit vraagt een andere aanpak van de politie dan elders in Den Haag. Er wordt veel tijd en energie geïnvesteerd in politiezorg (wijkzorg en noodhulp), hetgeen veel capaciteit opslokt. Het opsporen van strafbare feiten wordt bemoeilijkt in de Schilderswijk doordat de aangifte-bereidheid laag is. Bewoners die slachtoffer dan wel getuige zijn van een strafbaar feit, durven daarvan vaak geen melding te doen uit angst voor represailles van de dader(s).

### **Heterdaadmeldingen**

Wanneer er in de Schilderswijk een melding binnenkomt van een ernstig strafbaar feit, zoals een straatroof, gaan alle executieve politiemedewerkers de straat op met de intentie de verdachte(n) op te sporen en – op heterdaad – aan te houden. Dit geldt niet alleen voor medewerkers uit de surveillancedienst, maar ook voor de recherche. Hierdoor is het percentage aanhoudingen op heterdaad hoger dan elders. Tegelijkertijd brengt deze wijze van werken met zich mee dat er fors wordt ingezet op straat, hetgeen mensen soms als een overmacht van politie ervaren:

*‘De politie komt vaak met zoveel mensen ter plaatse. Dat is volkomen overbodig.’  
(directeur middelbare school)*

*‘Ik heb ook in Duindorp gewoond. In de Schilderswijk is de politie massaler aanwezig.’ (bewoner)*

*‘Kleine gevallen worden vaak opgeblazen en door een agressieve benadering volgt vaak escalatie. Er komen omstanders bij, waarna om versterking wordt gevraagd. De politie is dan in groten getale aanwezig.’ (advocaat)*

Maar ook:

*‘Wij zien de politie hard optreden tegen jongeren en vooral met veel manschappen. Dat is ook wel nodig. Als er iets aan de hand is, kan de vlam zomaar in de pan slaan. Iedereen bemoeit zich met het voorval.’ (bewoners)*

### **De wijkagent**

De wijkagent heeft een speciale rol in de Schilderswijk. Hij is hét aanspreekpunt voor bewoners en heeft een groot netwerk om zich heen. De wijkagent wordt gezien als de spil in de Schilderswijk.

De directeur van een welzijnsorganisatie omschreef de wijkagent als volgt:

*‘De wijkagent zit in de haarvaten van de wijk en is een bruggenbouwer, die snel kan interveniëren en signaleren. Zo signaleert hij bijvoorbeeld huiselijk geweld en radicalisering. Eigenlijk is de wijkagent een soort maatschappelijk werker.’*

Dat de wijkagent makkelijk is aan te spreken, blijkt uit het volgende:

*‘Mijn contacten met de politie zijn prima. De wijkagenten zijn altijd aanspreekbaar en open.’  
(ondernemer in de Schilderswijk).*

Tijdens het meelopen van diensten met de wijkagenten viel op dat veel bewoners de wijkagenten enthousiast begroeten en dat de wijkagenten de tijd nemen om een praatje met bewoners te maken dan wel hen met allerlei problemen te helpen. Eén van de wijkagenten vertelde het volgende:

*‘Ik heb ontzettend mijn best gedaan voor die jongen. Hij heeft echt gezondheidsproblemen en ik heb er veel moeite voor gedaan dat hij een Wajong-uitkering kreeg.’*

En:

*‘We hadden signalen dat een zestienjarig meisje naar Syrië zou afreizen. Het meisje was in de veronderstelling dat ze daar voor kinderen kon gaan zorgen, maar wij wisten dat ze daar als seksslaaf gebruikt zou worden. Het heeft in gesprekken met haar en haar ouders ontzettend veel moeite gekost om haar hier in Nederland te houden, maar het is gelukt.’*

## **2.3 Aanpak criminaliteit**

De Eenheid Den Haag kent een integrale aanpak van veiligheidsproblemen, gebaseerd op probleemanalyses waarbij de veiligheidsketen wordt ingezet. Ook de gemeente heeft hierbij een belangrijke rol, evenals het Openbaar Ministerie, Bureau Jeugdzorg, het Centrum voor Jeugd en Gezin, de reclassering, het Veiligheidshuis en de GGZ. De aanpak is probleemgericht en informatiegestuurd. De politie richt zich daarbij op plekken en personen waar criminaliteit en crimineel gedrag zich concentreren. Voor de Schilderswijk is van belang dat zich daar meerdere overlastgevende en criminele jeugdgroepen ophouden. In 2011 is de “Mammoet-aanpak” ontwikkeld om de criminele

jeugdgroepen aan te pakken. Het doel van de aanpak is dat jongeren en hun omgeving in kaart worden gebracht, zodat ze de straf krijgen die ze verdienen wanneer ze gepakt worden. Daarnaast wordt er zorg geboden aan de gezinnen waaruit zij afkomstig zijn en de jongeren met wie zij omgaan, zodat wordt voorkomen dat familieleden en vrienden hetzelfde pad op gaan. Met deze integrale aanpak, waarbij verschillende instanties samenwerken die interventies plegen op individuen, is enorm veel bereikt. Zo waren er in 2010 acht criminele jeugdgroepen en is dat aantal in 2013 gedaald tot drie. Kopstukken worden her en der uit de wijk gehaald en jongeren worden geïsoleerd van de harde kern. De aanpak binnen de Schilderswijk richt zich onder andere op het gedrag van de negatieve kopstukken binnen deze jeugdgroepen.<sup>3</sup>

De Nationale ombudsman is zich er van bewust dat de politie in de Schilderswijk zich in een spanningsveld begeeft. De meerderheid van de inwoners houdt zich niet bezig met criminaliteit, veroorzaakt geen overlast en komt niet als verdachte in aanraking met de politie. Aan de andere kant zijn er (met name) de jeugdgroepen en de daarin of omheen opererende individuele personen die zorgen voor veel overlast en criminaliteit. Deze vragen om speciale aandacht van de politie.

De politie heeft desgevraagd een aantal criminaliteitscijfers met betrekking tot de Bureau De Heemstraat verstrekt. Dit betreft cijfers over 2013, afgezet tegen 2010.

Delict	Aantal in 2013	Toename / afname ten opzichte van 2010
<b>Straatroof</b>	101	afname van 55%
<b>Woninginbraak</b>	334	afname van 23%
<b>Diefstal uit bedrijf</b>	67	afname van 42%
<b>Diefstal uit voertuig</b>	356	afname van 52%
<b>Diefstal van voertuig</b>	58	afname van 43%
<b>Zakkenrollerij</b>	504	afname van 46%
<b>Overval</b>	10	aantallen 2010 niet direct ter beschikking

Het aantal verdachten dat de politie aan het Openbaar Ministerie heeft aangeleverd bedroeg in:

Jaar	Aantal
2010	879
2011	1002
2012	1117
2013	1372

<sup>3</sup> Dit is gebaseerd op informatie van de politie en het Integraal Veiligheidsplan 2012-2015

Dat de aanpak de afgelopen jaren resultaat heeft gehad ten aanzien van het terugdringen van de criminaliteit in de wijk, hoeft gelet op de overgelegde cijfers geen betoog. Het blijkt niet alleen uit de cijfers, ook uit de gesprekken komt naar voren dat bewoners een verbetering bemerken wat betreft de veiligheid in de wijk.

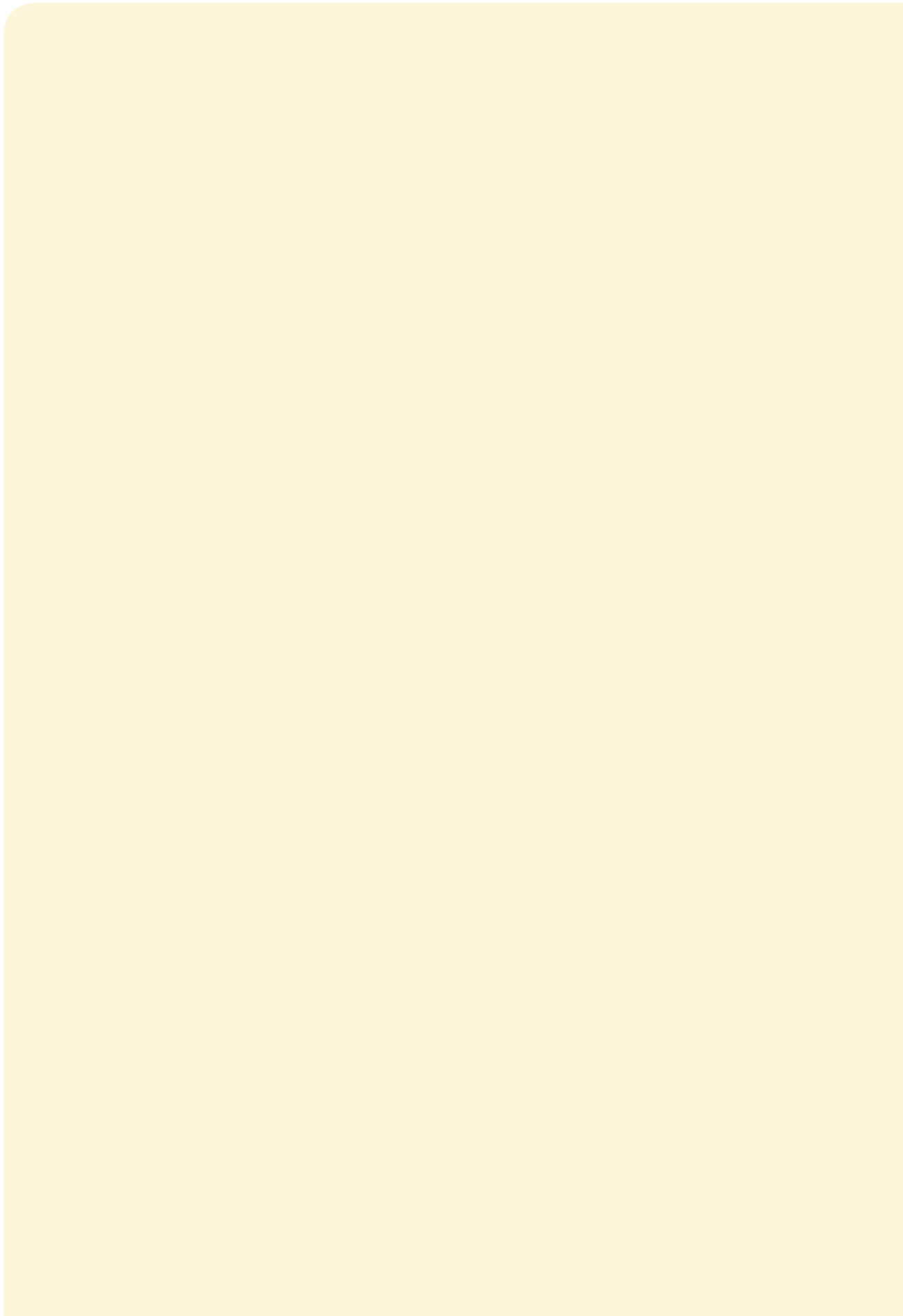
*'Vijf jaar geleden kon je als vrouw na 19.00 uur niet veilig op straat lopen. Vrouwen werden beroofd, lastig gevallen en/of nagefloten. Dankzij de inzet van de politie is het veiliger in de wijk geworden en kunnen vrouwen zich weer veilig op straat begeven.'* (directeur van een welzijnsinstelling)

*'De wijk is een stuk veiliger en leefbaarder geworden. Criminaliteit hoort bij de Schilderswijk, maar ik heb geen goed woord over voor de agressief rondhangende jongeren die bewoners bedreigen.'* (jongere)

*'Ik vind het goed dat de politie jongeren die zich misdragen stevig aanpakt. Bewoners in de wijk hebben daar geen moeite mee. Er zijn criminele groepen in de wijk die bewoners en ondernemers terroriseren.'* (ondernemer Schilderswijk)

### **Uitgangspunt Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman vindt het vanzelfsprekend dat de politie de groep die zorgt voor criminaliteit en overlast in de gaten houdt en daartoe naar bepaalde middelen grijpt om inzicht in deze groep te krijgen, de groep te beheersen en aan te pakken. Denk bijvoorbeeld aan samenwerkingsverbanden met scholen, Jeugdzorg en de gemeente. De samenleving en niet in de laatste plaats de buurtbewoners verwachten dit ook van de politie. Het hebben van bijzondere aandacht voor deze groep valt dan ook te rechtvaardigen. De vraag die hierbij naar voren komt is of de bevoegdheden die de politie heeft, en de wijze waarop zij in de Schilderswijk haar werk uitvoert op een zorgvuldige en behoorlijke wijze plaatsvindt. In de volgende hoofdstukken zal hier nader op worden ingegaan.





## 3 Bejegening

### 3.1 Vooraf

Voorafgaand aan het onderzoek werd de Nationale ombudsman het volgende voorgehouden. Honderden burgers zouden stelselmatig onheus bejegend worden door de politie. De benaderingswijze van de politie en het harde optreden jegens de bewoners zou niet in verhouding staan tot de verdenkingen die aan het optreden ten grondslag liggen. De politie zou provocerend en escalerend optreden. Dit alles zou leiden tot vijandbeelden over en weer en een verharding in de verhouding tussen de burgers en de politie.

### 3.2 Kader

De Nationale ombudsman toetst gedragingen van de overheid aan zijn behoorlijkheidsnormen. Eén van deze behoorlijkheidsnormen is fatsoenlijke bejegening. Hieronder verstaat hij dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Een fatsoenlijke bejegening geldt ten aanzien van ieder persoon, en dus ook ten aanzien van personen die verdacht worden van het plegen van een strafbaar feit.

In de relatie tussen de overheid en de burger is er sprake van wederkerigheid. Hoewel de Nationale ombudsman in zijn rapporten een oordeel geeft over gedragingen van de overheid richting de burger, brengt de wederkerigheid mee dat ook van de burger mag worden verwacht dat hij aanvaardbare omgangsvormen in acht neemt.

### 3.3 Ervaringen van burgers

Uit de gesprekken met burgers is gebleken hoe belangrijk de wijze van bejegening door de politie voor hen is. Enerzijds omdat burgers met respect behandeld willen worden. Anderzijds draagt een correcte bejegening bij aan de acceptatie van het handelen van de politie:

*'Het begint met de wijze waarop de politie mensen bejegt.'* (bewoner)

*'De politie moet de burgers op een normale manier aanspreken. Als jongeren niet op een normale manier worden aangesproken, gaan zij de discussie aan.'* (bewoonster)

*'De agenten moeten gewoon vriendelijk zijn en niet altijd negatief. Dat geldt ook voor ons. Zij moeten ons met respect behandelen en wij hen.'* (jongere)

*'Ik ga in Voorburg naar school. Daar zijn de mensen heel vriendelijk. Dat is anders dan hier. Hier kijkt de politie je scheef aan, rijdt voorbij en komt dan achteruit weer terug.'* (jongere)

*'Over het algemeen beoordeel ik de politie neutraal: het hangt van de agent af met wie je te maken hebt.'* (oud- medewerker opvanghuis)

Het is opvallend dat burgers met name onheuse bejegening ervaren wanneer zij worden aangesproken door jongere politieambtenaren:

*'Het zijn vooral de jongere politieambtenaren die jongeren vanuit hun macht aanspreken, in plaats van de ratio. Het uniform en de bewapening is hun macht. Veel jongeren kunnen niet tegen de wijze waarop zij worden aangesproken. Hard optreden kweekt alleen maar onbegrip.'* (directeur middelbare school)

*'De politie hier in de wijk speelt cowboytje. Het zijn voornamelijk die jonge gasten die denken dat ze god zijn. Er was bijvoorbeeld een aanrijding een tijdje terug. Een omstander vroeg wat er was gebeurd. 'Je hebt er niets mee te maken!' was de reactie van de politie. Dat kan anders.'* (bewoner, tevens oud-politieambtenaar)

*'De jongere agenten zijn zo vol testosteron en vol macht. Met de ouderen viel wel te praten.'* (jongere)

Voorts is het opgevallen dat meerdere malen is gesproken over het feit dat het om een beperkte groep politieambtenaren van Bureau De Heemstraat gaat, die burgers op onheuse wijze zou bejegenen:

*'De verkeerde agenten spreken je op een toon aan alsof je een hond bent. Het gaat in de bevelende vorm: 'ID-bewijs hier', 'kom hier, nu'. Er zijn ook agenten die de jongeren wel normaal bejegenen.'* (jongere)

*'Er is sprake van een kat-en-muis-spel tussen de politie en de jongeren. De jongeren dagen ook uit. Het gaat om de manier van benaderen. Dat geldt voor beide partijen. Er zijn ook dienders bij De Heemstraat die heel goed contact hebben met de jongeren. Het zijn de individuen die de jongeren onheus bejegenen. Ik denk dat bij de politie de rotte appels eruit moeten, net zoals bij de jongeren. Of men weet wie de rotte appels zijn? Iedereen weet wel om wie het gaat.'* (oud-politieambtenaar)

*'Er moeten gewoon een paar agenten van De Heemstraat overgeplaatst worden. Die agenten zijn wel bekend. Er zijn een paar rotte appels bij. Dat zijn zowel rechercheurs als surveillanten.'* (jongere)

Tegelijkertijd zijn er ook andere geluiden; burgers die van mening zijn dat zij op correcte wijze worden bejegend of van mening zijn dat burgers zelf een aandeel hebben in escalatie van conflicten:

*'De relatie jongeren-politie is een hij-zij-relatie. Veel jongeren hebben politiecontacten gehad. Het zelf-reflecterend vermogen van de jongeren is niet hoog. Zij zien hun bijdrage in bijvoorbeeld de escalatie van een bepaalde situatie niet in.'* (directeur welzijnsorganisatie)

*'De geluiden van bewoners zijn vooral positief als het gaat om hun verstandhouding met de politiemedewerkers van Bureau De Heemstraat. Zij zijn juist actief in de wijk bezig om met mensen in contact te blijven.'* (ondernemer, tevens ex-gedetineerde)

### **3.4      Perspectief politie**

De bureauchef heeft laten weten dat er voor Bureau De Heemstraat geen specifiek bejegeningprotocol is. De wijk kent te veel bewoners van verschillende nationaliteiten en culturen om bejegeningprotocollen toe te passen. Kennis van die culturen is wel van wezenlijk belang. Politieambtenaren moeten weten wat de omgangsvormen zijn, weten waarom mensen op een bepaalde manier reageren, weten wat er in de wereld speelt en moeten begrip krijgen voor bepaalde situaties. De politieambtenaren moeten de wijk niet alleen kennen, maar ook begrijpen. Daartoe worden jaarlijks één- of meerdaagse trainingen multi-cultureel vakmanschap gegeven, waarbij zowel externen worden ingehuurd als wijkagenten worden ingezet. Deelname aan deze trainingen is verplicht. Politieambtenaren die nieuw op De Heemstraat komen werken, moeten een heel traject doorlopen met betrekking tot het multi-cultureel vakmanschap.

Verder worden mensen uit de surveillancedienst een dag in de week ingezet voor het zogenaamde wijkwerk, waardoor zij de wijk en de bewoners leren kennen.

Ten aanzien van de bejegening van politieambtenaren hebben politieambtenaren van Bureau De Heemstraat meermalen bij de onderzoekers aangegeven dat zij door de jongeren op straat veelvuldig onheus worden bejegend. Het feit dat niemand deze jongeren corrigeert stoort hen:

*'We worden regelmatig uitgescholden voor van alles en nog wat. Dat gebeurt hier dagelijks. Vaak worden we uitgemaakt voor racisten. Na het incident op Hollands Spoor hoorden we regelmatig 'Schiet ons maar dood'. Vrouwelijke politieambtenaren worden regelmatig voor kankerhoer uitgemaakt.'*

En:

*'Ik ben als diender ook voor van alles en nog wat uitgescholden.'*

### **3.5 Bodycams**

Politieambtenaren van Bureau De Heemstraat beschikken sinds enige tijd over bodycams en de ervaringen daarmee zijn overwegend positief. De bureauchef heeft laten weten dat hij het aantal bodycams graag zou willen uitbreiden. Een politieambtenaar bepaalt zelf of hij een bodycam draagt of niet. De standaardwerkwijze is dat de bodycam uitstaat, en dat de politieambtenaar het vervolgens aan de betrokken burger mededeelt wanneer de bodycam wordt aangezet. De ervaring is dat de situatie dan meteen de-escaleert.

De politieambtenaren hebben aangegeven dat er binnen het bureau verschillend wordt gedacht over het gebruik van de bodycams. Enerzijds is het positief dat het bijdraagt aan normale omgangsvormen en dat het aanzetten van een bodycam de-escalerend werkt. Ook het gegeven dat het handig is om beelden over een incident terug te kunnen kijken en dat dan vaststaat hoe het incident is verlopen is een voordeel. Anderzijds hebben politieambtenaren er juist ook moeite mee dat het kennelijk nodig is om je achteraf middels beelden te moeten verantwoorden. Dat zou niet nodig moeten zijn, vinden zij.

Nu er enige tijd gebruik wordt gemaakt van de bodycams merkt de politie dat er alweer streetwise op wordt gereageerd. Zo heeft een politieambtenaar ervaren dat op het moment dat hij de bodycam aanzette en dit medeelde, een jongere hard begon te roepen dat hij kort daarvoor zeer onheus door de politieambtenaar was bejegend, terwijl dat niet het geval was. Ook is de ervaring dat mensen opzettelijk achter de politieambtenaar gaan staan, zodat zij niet gefilmd kunnen worden.

### **3.6 Eigen waarnemingen**

Tijdens het meelopen van de diensten met de politie hebben de onderzoekers niet ervaren dat politieambtenaren burgers op onheuse of provocerende wijze bejegenden. Ook andersom was dit niet het geval. De Nationale ombudsman realiseert zich dat er een kans bestaat dat de politieambtenaren door de aanwezigheid van de onderzoekers sociaalwenselijk gedrag hebben laten zien. Tegelijkertijd kregen de onderzoekers de indruk dat de gesprekken die op straat en in woningen/bedrijfsruimten werden gevoerd oprecht en authentiek waren.

Wel waren er verschillen te zien in de wijze van bejegening door de verschillende politieambtenaren en was de ene politieambtenaar vriendelijker dan de andere. Maar in alle gevallen was de bejegening correct. Ook is waargenomen dat wanneer de bodycam werd aangezet dit door de betreffende politieambtenaar werd aangekondigd.

De Nationale ombudsman heeft beeldmateriaal gezien en beluisterd (dat door het Actiecomité was aangedragen) en van de zijde van de politie verhalen gehoord waaruit kan worden opgemaakt dat het ook voorkomt dat (met name jonge) burgers de politie op onheuse wijze bejegenen en provoceren.

### 3.7 Analyse

In veel onderzoeken van de Nationale ombudsman is de wijze waarop burgers door de overheid worden bejegend de rode draad in het verhaal. Ook in dit onderzoek speelt bejegening een essentiële rol. Met name in de hier opvolgende hoofdstukken over vorderen van het ID-bewijs en geweldgebruik heeft de Nationale ombudsman gezien dat de wijze van bejegening bepalend is voor escalatie of de-escalatie van een situatie. De wijze waarop het eerste contact wordt gelegd, is van wezenlijk belang voor het vervolg van dat contact en het handelen dat erop volgt. Burgers hebben aangegeven dat zij vriendelijk en met respect benaderd willen worden. Hoewel de Nationale ombudsman niet heeft geconstateerd dat politieambtenaren van Bureau De Heemstraat burgers niet correct bejegenen, is een aantal dingen opgevallen. Bijna iedereen die de Nationale ombudsman heeft gesproken is positief over de bejegening door de wijkagenten. Dit is niet vreemd, aangezien de wijkagent een geheel andere taak en rol heeft dan de politieambtenaren uit de surveillance of van de recherche. De wijkagent heeft immers een andere relatie met de bewoners dan de mensen uit de surveillancedienst.

Voorts is het opvallend dat er een aantal malen wordt gesproken over jongere politieambtenaren die vanuit hun macht handelen. Daarnaast is meerdere malen aangegeven dat het om een kleine groep politieambtenaren gaat die zich schuldig maakt aan een onheuse bejegening van burgers. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat het op z'n zachtst gezegd niet prettig is om in de bevelende vorm of op onvriendelijke wijze te worden aangesproken. Daarentegen hangt de wijze van bejegening af van de context waarin een en ander plaatsvindt. Zo is het voorstelbaar dat de politie in een hectische situatie met veel omstanders (bijvoorbeeld in geval van een ongeval) directiever optreedt dan in een situatie waarin geen haast is geboden. Ook in een situatie waarin een politieambtenaar wordt uitgescholden of geprovoceerd, kan niet meer worden verwacht dat hij of zij even vriendelijk blijft. Immers, ook in de relatie burger - overheid is er sprake van wederkerigheid. Hoewel het tot de professionaliteit van de politie behoort om met dergelijk gedrag om te kunnen gaan en een politieambtenaar geacht wordt een dikke huid te hebben, kan niet worden verwacht dat onfatsoenlijk gedrag van een burger een politieambtenaar koud laat.

Hierbij wordt opgemerkt dat de Nationale ombudsman zich kan voorstellen dat het aanzetten van een bodycam een de-escalerende werking op de situatie kan hebben, wat zowel voor de politieambtenaren, als voor de burger positief is. De Nationale ombudsman pleit dan ook voor uitbreiding van het experiment met de inzet van bodycams.

Van de politie mag worden verwacht dat zij professioneel is. De Nationale ombudsman vraagt de politie om aandacht te besteden aan de wijze van bejegening van burgers en steeds met elkaar te reflecteren op de wijze waarop bejegening in de praktijk plaatsvindt.

### **Wat mogen burgers van de politie verwachten**

Burgers mogen het volgende van de politie verwachten wanneer het gaat om bejegening op straat:

- de politie werkt aan een fatsoenlijke wijze van bejegening en behandelt burgers met respect;
- politieambtenaren spreken elkaar aan wanneer zij van mening zijn dat er sprake is van een onheuse bejegening;
- indien escalatie optreedt evalueert de politie achteraf in hoeverre haar eigen optreden hieraan heeft bijgedragen.

### **Wat mag de politie van de burger verwachten**

De politie mag het volgende van burgers verwachten wanneer het gaat om bejegening op straat:

- burgers nemen aanvaardbare omgangsvormen in acht wanneer zij door de politie worden aangesproken, gecontroleerd of aangehouden en accepteren het gezag van de politie;
- bij in hun ogen onjuist optreden van de politie plegen zij geen verzet en uiten zij geen beledigingen maar maken zij gebruik van hun klachtrecht.

## **4 Geweldgebruik**

### **4.1 Vooraf**

De Nationale ombudsman is voorgehouden dat er sprake is van een toename van agressie en geweld van de zijde van de politie bij aanhoudingen en controles. Dit zou leiden tot een gevoel van onveiligheid, in sommige gevallen tot traumatische ervaringen en een toenemend gevoel van wantrouwen jegens de politie.

### **4.2 Kader**

Dat de politie van haar bevoegdheid gebruikt maakt om geweld toe te passen in bepaalde situaties is begrijpelijk. De vraag die hier aan de orde is, is of de politie op structurele basis te veel geweld gebruikt. Met name jonge jongens krijgen te maken met het gebruik van geweld door de politie.

Het gebruik van geweld tegen personen betekent een inbreuk op het recht op lichamelijke integriteit dat onder meer is vastgelegd in de Grondwet. In artikel 7 van de Politiewet 2012 (zie Achtergrond) is geregeld in welke gevallen de politie geweld mag toepassen. Een politieambtenaar is bevoegd om geweld te gebruiken wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn taak en een minder ingrijpend middel niet voorhanden is. Het geweld dient in verhouding tot het beoogde doel redelijk en gematigd te zijn. Aan het gebruik van geweld gaat zo mogelijk een waarschuwing vooraf.

Geweldgebruik door de politie heeft de bijzondere aandacht van de Nationale ombudsman. Enerzijds omdat de politie het geweldsmonopolie uitoefent en anderzijds omdat de confrontatie tussen burgers en 'de sterke arm' vaak zeer ingrijpend is. Vorig jaar heeft de Nationale ombudsman een rapport uitgebracht 'verantwoord politiegeweld' (2013/055), waarin onder meer een aantal algemene uitgangspunten is geformuleerd over het gebruik van geweld door de politie. Zo moet de politie terughoudend zijn met geweldgebruik en zich afvragen of het gebruik van geweld noodzakelijk is. Voorts moet het politieoptreden gericht zijn op de-escalatie. Verder mag alleen vervelend, irritant of onbeschoft gedrag van de burger niet leiden tot gebruik van geweld. De mate van geweld is ook afhankelijk van de mate waarin een verdachte zich verzet. Denk daarbij aan het niet willen meewerken aan de aanhouding of lichamelijk verzet door bewegende armen, losrukken en zo meer.

### **4.3 Cijfers geweldgebruik 2013 Bureau De Heemstraat**

De politie heeft cijfers over het geweldgebruik door de Eenheid Den Haag overgelegd. Hieruit blijkt dat politieambtenaren van Bureau De Heemstraat in 2013 196 keer geweld hebben aangewend. Deze cijfers zijn gebaseerd op de door de politieambtenaren opgemaakte geweldsrapportages.

Soort geweldgebruik	Aantal
Fysiek geweld	149
Pepperspray	8
De wapenstok	4
Inzet van een politiehond	4
Het ter hand nemen of richten van het dienstwapen	27
Het lossen van een waarschuwingsschot	0
Ernstvuur	1

*Uit: Overzicht geweldsrapportages 2013, Eenheid Den Haag*

Bureau Hoefkade heeft 94 geweldsaanwendingen geregistreerd over 2013. Voor de gehele Eenheid Den Haag geldt dat kan worden gezegd dat de meeste geweldsaanwendingen plaats hebben gevonden binnen de context van belediging, eenvoudige mishandeling en bedreiging. De aanleiding om het dienstwapen ter hand te nemen of te richten, komt veelal voor in situaties van bedreigingen en (mogelijk) vuurwapenbezit.

#### 4.4 Ervaringen van burgers

##### **Foto's en videobeelden**

Het Actiecomité heeft gesuggereerd dat het internet vol staat met filmpjes van politieambtenaren die te veel geweld gebruiken in onder meer de Schilderswijk. De Nationale ombudsman heeft moeten constateren dat dit niet het geval is voor wat betreft de Schilderswijk. Het veelvuldig in de media gebrachte filmpje waarbij een politieambtenaar een op de grond liggende, geboeide, verdachte in het Huygenspark (dat onder bureau Hoefkade valt) een schop geeft is makkelijk terug te vinden. Verder hebben de onderzoekers nog een filmpje bekeken van een agent die een jongen bij zijn schouders/hals pakt om hem tegen een muur aan te zetten. Jammer genoeg ontbreekt het geluid, zodat niet is te horen wat er door de politieambtenaar en de jongen tegen elkaar wordt gezegd. Wat wel blijkt is dat de jongen op verhitte wijze de discussie aangaat en meermalen van de politieambtenaar wegloupt, terwijl deze tegen hem praat.

Daarnaast heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van foto's van meerdere personen waarop op verschillende lichaamsdelen blauwe plekken of andere verwondingen zijn te zien. Dit zou voortkomen uit toegepast geweld door de politie. De Nationale ombudsman tekent hierbij aan dat dat nog niet hoeft te betekenen dat er sprake is geweest van disproportioneel geweldgebruik. Zonder de omstandigheden waaronder het geweld is gebruikt te kennen, kan hierover geen uitspraak worden gedaan. Ook kan uit een foto niet (altijd) worden afgeleid of het letsel door de politie is veroorzaakt.

Ook jongeren hebben tijdens gesprekken en bezoeken van de onderzoekers aan de Schilderswijk aangegeven dat zij beelden zouden hebben van 'grof geweld van de zijde van de politie'. Hierop is uitdrukkelijk aan hen gevraagd om deze beelden te delen met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft echter geen reactie van de betrokkenen ontvangen.



## Gesprekken

Meer overtuiging voor het vermeende structurele excessieve geweldgebruik zou gevonden kunnen worden in de verschillende gesprekken die hebben plaatsgevonden. Jongeren die met de politie in aanraking komen hebben onder meer het volgende verklaard:

*'Ik heb eens geboeid in de auto gezeten, waarbij ik werd geslagen door de agenten. Ik was boos en schold ze uit. De woorden die ik toen gebruikt heb, wil ik hier niet herhalen. Ze waren te erg. Ik kreeg toen klappen van twee agenten tegelijk. Ik was op heterdaad aangehouden bij een inbraak. Dat ze me hard aanpakken bij die inbraak, vind ik niet zo erg. Maar dat ze me in de auto in elkaar hebben gebeukt, vind ik niet normaal.'*

En:

*'Ik heb meegemaakt dat de politie een jongen van 14 jaar in elkaar trapt, terwijl hij geboeid was. Er gebeuren teveel erge dingen hier.'*

Een oud-politieambtenaar vertelde nog het volgende:

*'Het Bureau aan De Heemstraat is berucht, daar wordt veel geweld gebruikt. Excessief geweld wordt niet gemeld. Het gaat dan om schoppen, slaan en gebruik van de wapenstok.'*

Andere bewoners van de Schilderswijk hebben onder meer het volgende aangegeven:

*'De jongens hebben hard politieoptreden aan zichzelf te danken.'* (ondernemer)

En:

*'Ik geloof wel dat er situaties zullen zijn waarbij de politie te hard optreedt. Tegelijkertijd kan ik mij er wel wat bij voorstellen. Bijvoorbeeld wanneer er bedreigd wordt dat ze weten waar je kinderen naar school gaan. Het gaat om de scherpeheid waarmee een en ander gepaard gaat.'* (directeur welzijnsorganisatie)

## 4.5 Perspectief politie

De politie heeft aangegeven dat er geen zero tolerance beleid bestaat. Wel is er een focus op High Impact Crime, zoals straatroof, overvallen en inbraken. Als er sprake is van een straatroof gaan direct alle mensen van het bureau er op af. Er is geen lijn of beleid dat politieambtenaren in de Schilderswijk sneller overgaan tot het gebruik van geweld dan elders in Den Haag, of bij andere eenheden. Als er wordt opgetreden, wordt daarbij niet meer geweld gebruikt dan strikt noodzakelijk. Het beeld dat er structureel excessief geweld wordt gebruikt, zoals door het Actiecomité wordt geschetst, wordt dan ook niet door de politie herkend. De bureauchef heeft aangegeven dat er regelmatig geweld wordt gebruikt door de politieambtenaren van zijn bureau. Het geweldgebruik wordt gemeld in

geweldrapportages, die allemaal door hem worden gelezen en beoordeeld. De bureauchef heeft verder aangegeven dat hij disproportioneel geweldgebruik afkeurt en niet goed wil praten. In sommige gevallen kan hij zich wel voorstellen dat situaties escaleren. Kwalijker vindt hij het wanneer collega's niet ingrijpen als zij zien dat een politieambtenaar te veel geweld gebruikt. De eenheidsleiding verwacht dat collega's in dergelijke situaties ingrijpen. Politieambtenaren die weigeren om hetgeen op straat is voorgevallen vast te leggen in een proces-verbaal, hebben een probleem, aldus de bureauchef.

Volgens de bureauchef wordt door hem in de gaten gehouden of geweld vaak door dezelfde politieambtenaar wordt toegepast. Een advocaat zei over het geweldgebruik door dezelfde politieambtenaren het volgende:

*'Ik vind dat vaak dezelfde naam terugkomt in zaken over geweld bij aanhoudingen. Niet duidelijk is of betrokkenen daar intern op worden aangesproken. Bij gebruik van geweld gaat het met name om jonge, blanke politieambtenaren.'*

Het gebruik van geweld kan leiden tot een intern onderzoek. Dat is ook gebeurd in het geval van het geweldgebruik in het Huygenspark. De betrokken politieambtenaar heeft het voorval direct bij zijn leidinggevende gemeld. Nog voordat er klachten waren ingediend, is er vanuit de politie actie ondernomen. Er is uiteindelijk met de betrokkenen gesproken en de politie heeft hierop haar maatregelen genomen.

Aan de andere kant krijgen politieambtenaren ook veel te maken met geweld dat tegen hen wordt gebruikt. Er wordt tegengas gegeven bij aanhoudingen en bijna overal wordt de discussie over aangegaan. Dat heeft veel impact op de politieambtenaren.

*'Sommige jongeren vinden dat het status geeft om te provoceren. Zo is een collega volledig in elkaar getrapt omdat hij iemand erop aansprak dat hij een papiertje op de grond had gegooid.'*

## 4.6 Analyse

Dat er door politieambtenaren van Bureau De Heemstraat regelmatig geweld wordt toegepast blijkt uit de ervaringen van de jongeren, de politie en uit de overgelegde cijfers. De vraag is of dit geweld al dan niet proportioneel is. Het staat volgens de Nationale ombudsman niet ter discussie dat het geweldgebruik door de politie in individuele gevallen wel eens te ver gaat. Ook de politie erkent dit. Echter, de Nationale ombudsman is van oordeel dat de weinige beelden die het geweldgebruik door de politie laten zien, niet de conclusie kunnen dragen dat er op structurele basis te veel geweld wordt gebruikt door de politie van Bureau De Heemstraat in de Schilderswijk. Ook de individuele gesprekken die zijn gevoerd hebben geen aanleiding gegeven tot die conclusie te komen.

Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat de individuele klachten over disproportioneel geweldgebruik die de Nationale ombudsman via het Actiecomité hebben bereikt, niet door de Nationale ombudsman zijn getoetst. Deze klachten waren niet eerder bij de politie ingediend dan wel nog niet door de politiechef behandeld. Om die reden zijn deze klachten niet bij het onderzoek betrokken. Ondanks dat de Nationale ombudsman geen concrete casuïstiek heeft onderzocht, is niet de indruk ontstaan dat bij iedere tegenspraak door een persoon of andere fysieke actie bovenmatig wordt doorgepakt. Het beeld dat de Nationale ombudsman heeft gekregen na bestudering van de beelden en de vele gesprekken die in het kader van dit onderzoek hebben plaatsgevonden is derhalve dat de politieambtenaren van Bureau De Heemstraat niet structureel te veel geweld toepassen.

Wel valt de Nationale ombudsman een aantal dingen op. Allereerst is het opvallend – in vergelijking met andere bureaus binnen de eenheid – dat politieambtenaren van Bureau De Heemstraat in 2013 27 keer het dienstwapen ter hand hebben genomen of hebben gericht. Uit de cijfers blijkt dat dit voornamelijk gebeurt in situaties van bedreiging en mogelijk vuurwapenbezit van een verdachte. De cijfers kunnen op een aantal manieren worden uitgelegd. Enerzijds de moeilijke omstandigheden waaronder de politieambtenaren hun werk moeten verrichten in de Schilderswijk. Er worden veel delicten gepleegd, per jaar maar liefst 94 per 100 inwoners<sup>4</sup>. Het kan zijn dat verdachten zich bedienen van harde methoden om de politie op afstand te houden en/of dat verdachten in de Schilderswijk vaker over een vuurwapen beschikken. Aan de andere kant kan de vraag worden opgeworpen of politieambtenaren wellicht de perceptie hebben dat ze zich eerder in een bedreigende situatie bevinden dan daadwerkelijk het geval is.

Daarnaast valt het de Nationale ombudsman op dat ook uit de cijfers blijkt dat met name bejegeningssituaties leiden tot het gebruik van geweld. Zoals ook in hoofdstuk 3 is aangegeven, is de wijze waarop het eerste contact wordt gelegd van wezenlijk belang voor het vervolg van dat contact en het escaleren of de-escaleren van de situatie. Uit het bekeken beeldmateriaal, maar ook uit de gevoerde gesprekken komt naar voren dat de geweldsincidenten vaak beginnen met de verkeerde bejegening tussen betrokkenen en de

<sup>4</sup> Dit blijkt uit de Veiligheidsmonitor van 2013

politieambtenaar, waarbij de Nationale ombudsman nadrukkelijk wil opmerken dat het hem is gebleken dat in veel van die gevallen de betrokken burger zich bedient van grensoverschrijdend taalgebruik en/of gedrag richting de politieambtenaar. De actie-reactie tussen betrokkenen en de politie vormt veelal de aanleiding tot escalatie waarbij van de politie wordt verwacht dat zij professioneel blijft.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat in de gevallen waar het geweldgebruik heeft geleid tot een intern onderzoek de politie transparant dient te zijn naar de burger jegens wie het geweld is toegepast. Het ligt in de rede om de burger actief en adequaat op de hoogte te stellen van een ingesteld intern onderzoek. Dit geldt ook voor de globale uitkomsten van dat onderzoek; de burger dient te worden geïnformeerd of er al dan niet interne maatregelen richting de betrokken politieambtenaar zijn/worden genomen. Over de aard van die maatregelen hoeft de politie met het oog op de privacy van de politieambtenaar geen mededelingen te doen. Gebleken is dat burgers in het ongewisse worden gelaten over een intern onderzoek en daardoor het gevoel hebben dat eventueel laakbaar gedrag met de mantel der liefde wordt bedekt, terwijl er achter de schermen wellicht maatregelen (jegens de betrokken politieambtenaar) zijn genomen.

#### **Wat mogen burgers van de politie verwachten**

Burgers mogen het volgende van de politie verwachten wanneer het gaat om geweldgebruik van de politie:

- de politie stelt zich professioneel op, is terughoudend met geweldgebruik en het politieoptreden moet gericht zijn op de-escalatie;
- de politie informeert de burger actief en adequaat over een mogelijk intern onderzoek en de globale uitkomsten daarvan dat plaatsvindt naar aanleiding van politiegeweld.

#### **Wat mag de politie van de burger verwachten**

De politie mag het volgende van burgers verwachten wanneer het gaat om geweldgebruik:

- burgers accepteren dat de politie het geweldsmonopolie heeft, hetgeen betekent dat in bepaalde situaties het aanwenden van geweldsmiddelen is toegestaan;
- burgers zijn zich ervan bewust dat provocaties en beledigingen bijdragen aan escalatie en onthouden zich hier dan ook van.

## 5 Onderscheid naar etniciteit

### 5.1 Vooraf

De Nationale ombudsman heeft voorgehouden gekregen dat politieambtenaren, met name verbonden aan Bureau De Heemstraat, zich racistisch en discriminerend zouden uitlaten tegenover burgers, dat er schokkende discriminerende uitlatingen zouden worden gedaan richting gezinnen en individuen en dat er onderscheid wordt gemaakt naar etniciteit. Ook zou er sprake zijn van minachting richting Marokkaanse jongeren:

*'De minachting van sommige agenten richting Marokkaanse jongeren en allochtonen in zijn algemeenheid blijkt eerder regel dan uitzondering.'* (het Actiecomité)

*'Opvallend is dat de Marokkaanse burgers in deze klachten oververtegenwoordigd zijn. Dat betekent niet dat burgers met een andere etnische herkomst geen of minder klachten hebben. Het betekent wel dat Marokkaanse burgers onevenredig getroffen worden door de omschreven aanpak van de politie.'* (het Actiecomité)

### 5.2 Kader

Zoals eerder bij hoofdstuk 3 genoemd, toetst de Nationale ombudsman gedragingen van de overheid aan zijn behoorlijkheidsnormen. Een van die behoorlijkheidsnormen is dat de overheid de grondrechten van burgers respecteert. Een belangrijk grondrecht is het gelijkheidsbeginsel en het verbod op discriminatie, dat inhoudt dat mensen in gelijke gevallen gelijk behandeld dienen te worden en dat discriminatie niet is toegestaan (zie Achtergrond).

Voorts is hierbij van belang het vereiste dat de overheid zich onpartijdig opstelt en zonder vooroordelen handelt. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook de schijn van partijdigheid vermijdt. De politie dient er op bedacht te zijn dat bij burgers met een andere huidskleur de indruk kan ontstaan dat de aandacht van de politie in het bijzonder op hen is gericht. Door strak en professioneel politietoedoen kan de politie bijdragen aan non-discriminatie en voorkomen dat het gevoel bij een betrokkene ontstaat dat hij vanwege zijn huidskleur anders wordt behandeld.

De Nationale ombudsman heeft in een aantal eerdere rapporten aangegeven dat de politie niet alleen vooringenomenheid maar ook de schijn daarvan dient te vermijden. Dit betrof overigens niet de Eenheid Den Haag. Zie de rapporten 2013/145 en 2014/049. Dit vraagt veel professionaliteit van de politie.

### 5.3 Ervaringen van burgers

In gesprekken met bewoners met een allochtone achtergrond zijn de volgende uitlatingen gedaan:

*'De politie richt zich op de Turkse en Marokkaanse jongens. De andere groepen laten ze met rust. Er wordt speciaal op ons gelet.'* (jongere)

Eén van de oud-politieambtenaren die in de uitzending van TV West aan het woord kwam, vertelde het volgende aan onderzoekers van de Nationale ombudsman:

*'Mijn collega's konden geen contact krijgen met Marokkaanse jongeren en het was het motto dat er jegens hen hard opgetreden moest worden. Ook was er sprake van willekeur en konden sommige collega's niet alleen de straat op. Tijdens briefings werd alleen maar over Marokkanen gesproken, terwijl het ook om mensen van andere afkomst gaat.'*

Wanneer er gesproken wordt over discriminatie, zijn er ook andere geluiden:

*'Je hoort hier vaker verhalen dat de politie hard optreedt, en dat er gediscrimineerd wordt. Zelf voel ik me nooit gediscrimineerd.'* (bewoner)

*'Ik voel me in Nederland niet gediscrimineerd. Niet door de politie en ook niet door anderen. In mijn jeugd ben ik wel eens geweigerd bij een discotheek, maar dat kwam omdat ik een matje had en een Australian trainingspak droeg. Onlangs werd ik door de politie staande gehouden omdat ik te hard reed op mijn scooter, maar ik kwam er met een waarschuwing vanaf. Wanneer de politie zou discrimineren, had ik wel een boete gehad.'* (oud-bewoner)

*'Wat ik merk van discriminatie? Niets. Ik heb ook nooit van iemand gehoord dat hij door de politie werd gediscrimineerd. De jongeren die dat roepen zouden eens meer naar zichzelf moeten kijken. Zij schelden vrouwen en meisjes uit, vallen hen lastig en worden boos als zij erop aangesproken worden. Ook schelden ze de politie uit.'* (ondernemer Schilderswijk)

### 5.4 Perspectief politie

Een aantal van de bij Bureau De Heemstraat werkzame politiemedewerkers met wie het onderzoeksteam heeft gesproken heeft aangegeven dat zij het een uitdaging vindt om met zoveel mensen van verschillende nationaliteiten om te gaan. Zij vinden niet dat discriminatie een rol speelt bij de uitvoering van hun taak en herkennen zich dan ook niet in de geuite verwijten.

Een oudere politieman vertelde:

*'De oorspronkelijke blanke Schilderwijk-bewoners waren veel ruiger. Elke dienst werd er wel gevochten met bewoners.'*

### **Algemeen beeld**

Binnen de politie is al tientallen jaren veel aandacht voor het thema discriminatie en diversiteit. Zo is er het Landelijk Expertise Centrum Diversiteit (LECD) van de politie, dat zich – kort gezegd – bezig houdt met het ondersteunen en adviseren van politie Nederland in de ontwikkeling van diversiteit en multicultureel vakmanschap. Kern is dat de politie om moet kunnen gaan met de vele culturen en leefstijlen in de eigen organisatie, maar ook in de samenleving. Het LECD heeft een prominente rol in de basisopleiding. Binnen de Eenheid Den Haag zijn expertteams. Expertise en advies kunnen worden ingewonnen over thema's als eerge relateerd geweld, geweld tegen homo's en discriminatie. Elk team binnen de Eenheid Den Haag kent een taakaccenthouder discriminatie.

Sinds 1 januari 2014 is de politiechef van de Eenheid Den Haag verantwoordelijk voor de landelijke portefeuille discriminatie en diversiteit. Hiertoe heeft onder meer een directielid van de eenheid het onderwerp discriminatie en diversiteit in portefeuille. Daarnaast is er een programmamanager. De taak van deze programmamanager is om het thema discriminatie en diversiteit te borgen en vorm en inhoud te geven, zowel op eenheidsniveau als landelijk gezien.

De programmamanager heeft aangegeven dat het de uitdaging voor de politie is om te onderkennen dat 'perceptie' burgers en de politie bewust en onbewust beïnvloedt in hun beeldvorming:

*'Het is mijn overtuiging dat verbinding ertoe leidt dat er meer openheid komt over diversiteit en discriminatie. Daarbij is het belangrijk dat politie en burgers openstaan voor elkaar en inzicht hebben in elkaars referentiekader.'*

Volgens de programmamanager hebben politiemedewerkers nogal eens een stereotiep beeld van Marokkaanse jongeren, gebaseerd op hun dagelijkse omgang met hen. Politie-medewerkers in contact brengen met hoogopgeleide, goed functionerende jongeren met dezelfde achtergrond zorgt voor nuancering van hun beeld.

Daarnaast gelooft de politie dat initiatieven op de werkvloer tot een daadwerkelijke mentaliteitsverandering zullen leiden. Geen grote oppervlakkige projecten maar investeren in multicultureel vakmanschap. Dat vakmanschap wordt bereikt door reflectie op cases, people management, versterken van feedback en professioneel vertrouwen, aldus de politie.

### **Diversiteit onder politiemedewerkers**

De politie erkent dat de mensen die werkzaam zijn binnen de politieorganisatie nog steeds geen afspiegeling van de samenleving vormen, zoals deze er nu uitziet. Bij het aannamebeleid zijn diverse initiatieven genomen om meer agenten met een verschillende culturele achtergrond binnen te halen. Bij de politie viel echter op dat veel kandidaat politiemedewerkers met een allochtone achtergrond afvielen tijdens de selectieprocedure. Ook de bureauchef van De Heemstraat heeft aangegeven dat er te weinig politiemedewerkers op zijn bureau werkzaam zijn, die een allochtone achtergrond hebben. Hij heeft aangegeven dat hij graag meer diversiteit zou willen hebben.

## **5.5 Eigen waarnemingen**

Tijdens de diensten waarbij onderzoekers van de Nationale ombudsman mee liepen, is niet gebleken van discriminatie, racisme of etnisch profileren. De wijkagenten hadden op straat contact met burgers van diverse komaf met wie zij gemoedelijk een praatje maakten of wier vragen zij beantwoordden. De burgers die door politieambtenaren uit de surveillancedienst werden aangesproken dan wel gewaarschuwd (voor bijvoorbeeld fout parkeren of oversteken terwijl het verkeerslicht op rood stond) waren burgers met een diverse etnische achtergrond en dus niet alleen of voornamelijk de burgers van Marokkaanse komaf. De onderzoekers konden geen onderscheid ontdekken in de wijze waarop de politieambtenaren handelden ten aanzien van burgers met diverse etnische achtergronden. De indruk bestond dat de politie zich tijdens de surveillance - naast de burgers die een overtreding begaan - vooral richt op overlastgevende groepen, ongeacht de afkomst van de burgers die deel uitmaken van die groepen. Dat veel jongeren uit de overlastgevende groepen van Marokkaanse afkomst zijn, is een gegeven.

Tegelijkertijd vertelde een wijkagent het volgende:

*'Ik heb wel eens iemand uitgemaakt voor Turk. Achteraf realiseer je je wel dat dat niet juist is, maar in het heetst van de strijd zeg je wel eens dingen die je niet moet zeggen.'*

## **5.6 Analyse**

Bij klachten over discriminatie, racisme en etnisch profileren is het lastig om de waarheid aan het licht te krijgen. Enerzijds omdat de kans klein is dat iemand zal toegeven dat hij zich schuldig maakt aan discriminatie, racisme en/of etnisch profileren. Anderzijds omdat de perceptie van burgers bij dit onderwerp van groot belang is. Wat de één bijvoorbeeld als een onheuse bejegening opvat of pech dat hij er bij een verkeerscontrole is uitgepikt, ziet de ander als discriminatie of racisme.

Uit het recente onderzoek *'Etnisch profileren in Den Haag'* van prof. Van der Leun van de Universiteit van Leiden is gebleken dat het proactief politieoptreden (zoals het vorderen



van een ID-bewijs) op een paar uitzonderingen na altijd plaatsvond om meer redenen dan alleen etnische achtergrond. In haar rapport concludeert prof. Van der Leun dat in de wijken waarop het onderzoek zich richtte zoveel mensen met een migrantenachtergrond wonen dat dat in zijn algemeenheid geen onderscheidend kenmerk is. De centrale conclusie in het rapport van prof. Van der Leun is dat 'er een sterke discrepantie bestaat tussen de observaties van het politiehandelen, de uitleg die hierover wordt gegeven door de politiefunctionarissen, en de percepties van de jongvolwassenen op straat'.

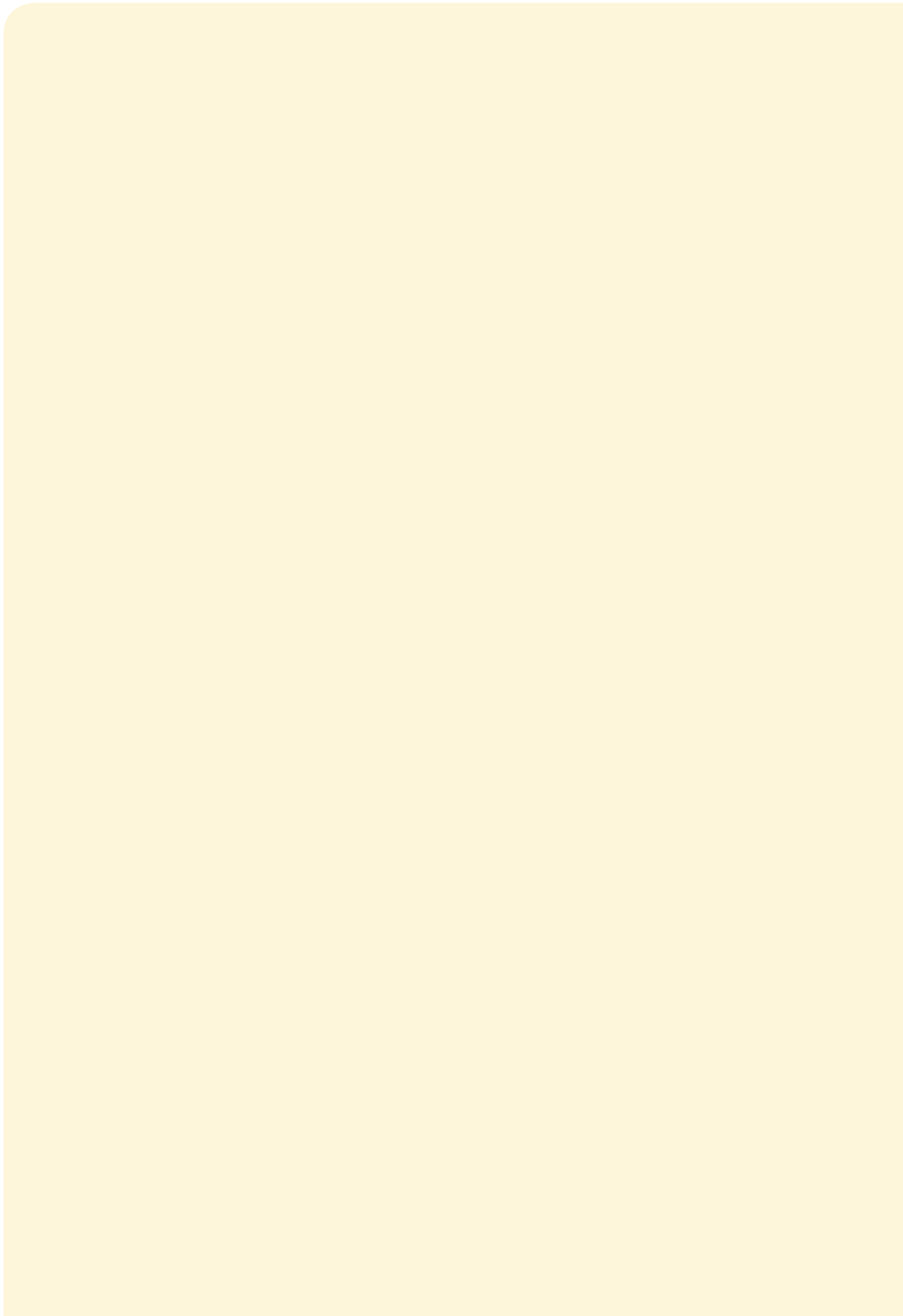
De Nationale ombudsman onderschrijft de conclusie uit het rapport, maar wil hiermee niet zeggen dat er nooit sprake is van discriminatie of een racistische wijze van bejegening. Volgens de programmamanager Discriminatie en Diversiteit van de eenheidsleiding is het voor de politie de uitdaging om politiemensen zich bewust te laten worden van de manier waarop perceptie burgers en politieambtenaar beïnvloedt in hun beeldvorming.

Er zijn veel initiatieven ondernomen om meer expertise en bewustwording over diversiteit onder politieambtenaren te stimuleren. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de Eenheid Den Haag serieus werk maakt van multicultureel vakmanschap. Dit betekent niet dat - alle inspanningen ten spijt - er nooit sprake zal zijn van discriminatie, racisme of etnisch profileren. Er zullen ongetwijfeld dingen gezegd of gedaan worden die als zodanig te kwalificeren zijn. Maar dat er sprake is van een cultuur binnen de politie waarbij het geoorloofd zou zijn om burgers op discriminerende of racistische wijze te bejegenen dan wel etnisch te profileren, is binnen dit onderzoek niet gebleken.

### **Wat mogen burgers van de politie verwachten**

Burgers mogen het volgende van de politie verwachten, wanneer het gaat om het maken van onderscheid naar etniciteit:

- 🗨 de politie is zich bewust van de gevoelens die leven omtrent discriminatie, racisme of etnisch profileren;
- 🗨 de politie blijft aandacht geven aan opleidingen en/of trainingen gericht op multicultureel vakmanschap;
- 🗨 de politie streeft naar meer diversiteit onder de politiemedewerkers van het Bureau De Heemstraat.



## 6 ID-controles

### 6.1 Vooraf

De Nationale ombudsman heeft het signaal gekregen dat burgers gediscrimineerd zouden worden door het regelmatig vorderen van hun ID-bewijs. Jongeren zouden bijna allemaal ooit een negatieve ervaring hebben gehad met ID-controles, zonder dat er een directe aanleiding voor de controle was. Volgens het Actiecomité schiet het ID-beleid zijn doel voorbij wanneer een jongere dagelijks soms wel vijf keer zijn ID-bewijs moet tonen in de straat waar hij woont en zelfs voor de deur van zijn eigen woning. In het ergste geval zou dit gebeuren door dezelfde agent die een betrokkene een uur daarvoor ook al om een ID-bewijs had gevraagd.

### 6.2 Kader

In de Wet op de identificatieplicht (zie Achtergrond) is de verplichting opgenomen tot het kunnen tonen van een identiteitsbewijs. Deze verplichting geldt voor elke burger van veertien jaar en ouder. Een belangrijke beperking is opgenomen in artikel 8 Politiewet 2012 (zie Achtergrond). De vordering mag alleen worden gedaan voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitoefening van de politietaak. Dit is verder uitgewerkt in een richtlijn, opgesteld door het College van procureurs-generaal. Hierin staan voorbeelden van situaties beschreven waarin er aanleiding voor de politie kan zijn om inzage in een ID-bewijs te vorderen. Voorbeelden van die situaties zijn het vorderen van een ID-bewijs bij hangjongeren die overlast veroorzaken, een onbekende die opduikt in een groepje bekende dealers, of in geval van verkeersovertredingen (zie Achtergrond).

Voor een vordering tot inzage in een ID-bewijs is het dus niet nodig dat er sprake is van een verdenking van een strafbaar feit of een heterdaadsituatie. Het gaat om de redelijke noodzakelijkheid voor de taakuitoefening van de politie. Ook geeft de aanwijzing voorbeelden van situaties waarbij de uitoefening van de controlebevoegdheid niet zonder meer op haar plaats is. Een voorbeeld hiervan is het in het algemeen controleren van het ID-bewijs bij grotere groepen personen zonder verdere aanleiding. Een ander voorbeeld is de situatie waarbij iemands identiteit al bekend is bij de ambtenaar die de vordering tot inzage wil doen. Een identiteit is alleen ambtshalve bekend wanneer deze eerder aantoonbaar is vastgesteld op basis van een geldig legitimatiebewijs en alle relevante gegevens bekend zijn.

Wanneer een burger niet voldoet aan de vordering om zijn ID-bewijs te tonen, kan de politie hem een proces-verbaal uitschrijven. In het proces-verbaal moeten de feiten en omstandigheden worden vermeld op basis waarvan de opsporingsambtenaar het noodzakelijk heeft geacht de inzage van een identiteitsbewijs te vorderen. In het proces-verbaal moet de concrete activiteit die aan de vordering tot inzage van het identiteitsdocument ten grondslag ligt, worden beschreven.

Het is dus onvoldoende wanneer in het proces-verbaal slechts wordt aangegeven dat de bevoegdheid tot het vorderen van een identiteitsbewijs plaatsvond op grond van één van de genoemde taken.

### **Beleid in de regio Den Haag/de Schilderswijk**

De politiechef heeft laten weten dat er in de Schilderswijk geen specifiek beleid is rondom het uitvoeren van ID-controles en dat de politie de landelijke wetgeving volgt. Het verzoek om het ID-bewijs te tonen moet nodig zijn voor de uitvoering van de taken van de politie, zoals bij verkeerstoezicht of de opsporing van strafbare feiten. Daarbij hoeft geen sprake te zijn van de verdenking van een strafbaar feit, aldus de politiechef. Eén van de taken van de politie is de aanpak van de hinderlijke, overlastgevende en criminele jeugdgroepen die in de Schilderswijk bestaan. Om deze groepen in kaart te brengen verzamelt de politie informatie. Zoveel mogelijk wordt aan betrokkenen uitleg gegeven over de ID-controle. Wanneer een burger geen ID-bewijs kan of wil tonen, kan een boete volgen, hetgeen landelijk beleid is. Ook de hoogte van de boete is landelijk vastgesteld, aldus de politiechef.

## **6.3 Ervaringen van burgers**

### **De jongeren**

Het onderzoeksteam van de Nationale ombudsman heeft gesprekken gevoerd met jongeren die erover klagen dat zij vaak onderwerp zijn van een ID-controle. Dit gebeurt in groepsverband, maar ook als zij alleen over straat lopen of in een auto zitten. Daarbij wordt ook wel aangegeven dat de reden die aangevoerd wordt voor de controle, niet altijd wordt geloofd, en dat het gevoel bestaat dat de politie het op bepaalde personen of een groep heeft gemunt.

*'Ik heb geen strafblad, maar word regelmatig om een legitimatiebewijs gevraagd. Meestal bevind ik me dan niet in een groep. Soms spreken ze me bij mijn achternaam aan, dus ze weten wie ik ben. Vaak zeggen ze dat er een melding van overlast is, maar als ik dan vraag waar die melding vandaan komt, kunnen ze geen antwoord geven. Mijn ID-bewijs wordt zo'n vier tot vijf keer in de maand gevraagd.'* (jongere)

*'Als ze je om je ID-bewijs vragen, verzinnen ze wel iets. Vaak wordt er gezegd dat er een melding is van overlast. Het lijkt erop dat de politie het heeft gemunt op jongens die ze al kent.'* (jongere)

*'Er wordt nooit gezegd wat de reden is dat ze om een ID-bewijs vragen. In een half jaar tijd ben ik drie keer gecontroleerd, op dezelfde plek waar we voetballen. De hele groep wordt dan gecontroleerd. Wij zijn doodnormale jongens en niet bekend bij de politie.'* (jongere)

*'ID-controles vinden bijvoorbeeld plaats wanneer we van de sportschool komen. Dan zijn we met z'n vieren en vragen de agenten zonder aanleiding om ons ID-bewijs. Ook word ik gecontroleerd wanneer ik alleen in de auto zit.'* (jongere)

Ook kwam in de gesprekken naar voren dat niet alle jongeren de controles als negatief ervaren, zo blijkt onder meer uit het volgende citaat:

*'Ik word bijna wekelijks gecontroleerd. Tot voor kort waren de agenten erg macho. De laatste tijd zijn ze veranderd en vriendelijker. Ik snap wel dat ze naar een ID-bewijs vragen. Dat zou ik ook doen als ik drie "opgeschoren" jongens in een auto zou zien rijden. Ze doen gewoon hun werk. Zolang ze dat vriendelijk doen, is het prima en werk ik gewoon mee.'* (jongere)

### **Overige ervaringen**

De onderzoekers hebben ook bewoners uit de Schilderswijk gesproken die aan hebben gegeven dat aan hen nooit dan wel bijna nooit om hun ID-bewijs is gevraagd door de politie:

*'Tijdens het incident heeft de politie mij naar mijn ID-bewijs gevraagd, nadat ik naar hun personeelsnummer vroeg. Normaal vraagt de politie niet naar mijn ID-bewijs.'* (bewoner)

*'Ik ben nog nooit om mijn ID-bewijs gevraagd. Mijn neefje gaf onlangs aan dat hij zomaar zijn ID-bewijs moest laten zien. Na enig doorvragen bleek het toch niet 'zomaar' te zijn.'* (oud-bewoner)

*'De politie vraagt eigenlijk nooit om mijn ID-bewijs. Ik houd me uit de problemen. Vaak rijdt de politie langs en dan loop ik weg. Als je met z'n drieën op straat loopt, heb je meer kans om gecontroleerd te worden dan wanneer je alleen op straat loopt.'* (jongere)

*'Het vorderen van een ID-bewijs is in de Schilderswijk volgens mij weinig anders dan in andere wijken. Zelf ben ik nog nooit om mijn ID-bewijs gevraagd. Op het moment dat de politie voorbij rijdt, loop ik gewoon door en kijk ik recht vooruit. Een ID-bewijs wordt gevorderd als je de politie boos blijft aankijken of een opmerking maakt.'* (oud-politieambtenaar)

## **6.4 Perspectief politie**

Het uitgangspunt van Bureau De Heemstraat is dat er zonder reden geen ID-controle plaatsvindt, aldus de bureauchef. Groepen burgers/jongeren worden niet standaard gecontroleerd. Wel vindt er controle plaats als groepen zich bevinden in zogenaamde overlastgebieden. Een voorbeeld hiervan zijn de hangplekken rondom het Frans Halsplein. De ID-controle is volgens de bureauchef niet gericht op het krijgen van inzicht in de groepen, omdat de politie dat inzicht via andere kanalen krijgt. Daarentegen hebben politieambtenaren aan de onderzoekers laten weten dat zij wel een ID-bewijs vorderen om inzicht te krijgen in groepen die bijvoorbeeld overlast veroorzaken. ID-controle is ook mogelijk vanuit de hulpverlenende taak van de politie. Zo kan een zwerver om zijn ID-bewijs worden gevraagd, om in het bedrijfsprocessensysteem na te gaan of de man of vrouw hulpbehoevend is of niet.

De politie houdt zich momenteel bezig met een project Nazorg. Dat project is erop gericht dat beter wordt uitgelegd waarom de politie op een bepaalde wijze optreedt en/of gebruik maakt van bepaalde bevoegdheden. Hieronder valt ook het vorderen van het ID-bewijs. Het project heeft dus betrekking op de wijze van communiceren. Tijdens de briefings wordt daarvoor aandacht gevraagd.

Daarentegen is het voor de politie niet altijd mogelijk om informatie te verstrekken over de reden van de ID-controle. Een dergelijke situatie doet zich bijvoorbeeld voor wanneer er een overval is geweest en de politie direct na de melding op zoek is naar de dader. Volgens de bureauchef is het echt onzin dat burgers/jongeren dagelijks worden gecontroleerd. In theorie kan het voorkomen dat iemand vijf keer op verschillende plekken door verschillende ambtenaren wordt gevraagd zijn ID-bewijs te tonen wanneer die persoon bijna exact voldoet aan een signalement van een verdachte waarnaar de politie in de wijk op zoek is. Maar de kans dat zo'n situatie zich voordoet, is wel heel erg klein.

In de Schilderswijk is de kans groter dat je gecontroleerd wordt dan in een andere wijk, omdat er meer criminaliteit is en er meer criminele groepen zijn. Ook is de kans er groter dat je slachtoffer wordt van een misdrijf, aldus de bureauchef.

Daarnaast is van belang dat wanneer je veel op straat rondhangt, de kans groter is dat je gecontroleerd wordt dan wanneer je werkt of vrijetijdsbesteding hebt, aldus de politie.

## **6.5 Eigen waarnemingen**

De onderzoekers van de Nationale ombudsman hebben een aantal diensten met de politie meegelopen en hebben gezien dat de politie burgers slechts een aantal malen om een ID-bewijs heeft gevraagd. Het zou kunnen dat de politie door de aanwezigheid van de onderzoekers terughoudend was in het vorderen van het ID-bewijs. Het is echter ook mogelijk dat het ermee te maken had dat er geen overlastmeldingen waren. De bejegening tijdens de controles was correct, hoewel niet werd aangegeven waarom de politie de burger het ID-bewijs vorderde. Ook achteraf kon de politie niet goed motiveren waarom de ID-controle noodzakelijk was voor de taakuitoefening van de politie. Ook kwam het voor dat de politieambtenaren zelf niet op één lijn zaten en een enkeling de controle zelfs twijfelachtig vond.

## **6.6 Analyse**

Voorafgaand en ook tijdens het onderzoek kreeg de Nationale ombudsman het beeld voorgehouden dat bewoners in de Schilderswijk te pas en te onpas om hun ID-bewijs wordt gevraagd. Soms zelfs meerdere keren per dag. Dat beeld is niet het beeld dat de Nationale ombudsman zelf heeft gekregen. Het is opvallend dat met name jongeren aangeven dat zij veelvuldig worden onderworpen aan een ID-controle, terwijl er tegelijkertijd burgers (ook jongeren) zijn die aangeven dat ze nog nooit dan wel een enkele keer zijn gecontroleerd. Dit betreft burgers van diverse afkomst, waaronder ook

van Marokkaanse afkomst. Kennelijk gaat het om een bepaalde groep jongeren die met (enige) regelmaat wordt gecontroleerd. De Nationale ombudsman kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de jongeren die veelvuldig worden gecontroleerd, daar zelf enige invloed op hebben. Enerzijds bevinden deze jongeren zich vaak op straat, waardoor de kans groter wordt dat je om je ID-bewijs wordt gevraagd. Anderzijds bestaat de indruk dat er in sommige gevallen sprake is van een kat-en-muis-spel tussen de jongeren en de politie. Treffend vond de Nationale ombudsman de uitspraken van burgers die nooit worden gecontroleerd en aangaven dat zij zich uit de problemen houden of gewoon doorlopen als zij politie voorbij zien komen. Het kan en mag natuurlijk niet zo zijn dat een ID-bewijs wordt gevorderd wanneer een burger de politie boos aankijkt of opmerkingen maakt. Daarentegen bestaat er wél grond om een ID-bewijs te vorderen op het moment dat je je als burger schuldig maakt aan bijvoorbeeld belediging.

Hoewel de Wet op de identificatieplicht wettelijke kaders biedt voor het vorderen van het ID-bewijs, laat de praktijk zien dat de bevoegdheid tot het vorderen van een ID-bewijs zich vaak in een grijs gebied bevindt. Ondanks de aanwijzing van het College van procureurs-generaal is het 'redelijkerwijs noodzakelijk moeten zijn voor de taakuitoefening van de politie' een breed begrip en voor velerlei uitleg vatbaar.

De Nationale ombudsman wil bij de politie onder de aandacht brengen dat - voor zover dat niet gebeurt - zij telkenmale goed nadenkt met welk doel er om een ID-bewijs wordt gevraagd en dat de politie alleen dan tot een ID-controle overgaat wanneer die controle noodzakelijk is voor haar taakuitoefening. Het is van belang dat de politie kan motiveren waarom een ID-controle plaatsvindt. Dit betekent niet dat de politie in alle gevallen tekst en uitleg verschuldigd is aan burgers. Hoewel de Nationale ombudsman adequate informatieverstrekking belangrijk vindt, zijn er situaties denkbaar waarbij de politie uit tactisch oogpunt geen informatie kan verstrekken dan wel daar op dat moment de tijd niet voor heeft.

Voorts wil de Nationale ombudsman de politie onder de aandacht brengen dat er niet om een ID-bewijs wordt gevraagd wanneer de identiteit van de burger reeds bekend is. Hoewel de Nationale ombudsman niet daadwerkelijk heeft geconstateerd dat dit de praktijk is, is dit wel een veel gehoord geluid. Het is daarom van belang dat politieambtenaren die in de Schilderswijk worden ingezet, die wijk en zijn bewoners goed kennen. Zij hoeven dan niet voortdurend om een ID-bewijs te vragen.

Uit de gesprekken met burgers is verder gebleken dat de wijze waarop met de burger wordt gecommuniceerd, van belang is voor de acceptatie van de controle. Wanneer op een vriendelijke of in ieder geval correcte wijze wordt gevraagd om een ID-bewijs te tonen, zal dit wellicht minder weerstand oproepen en minder tot escalatie leiden dan wanneer de burger in de bevelende vorm wordt aangesproken.

Daarnaast wil de Nationale ombudsman de jongeren meegeven dat het de voorkeur verdient om niet voortdurend op straat de discussie met de politie aan te gaan. De Nationale ombudsman heeft vele verhalen gehoord en beeldmateriaal gezien van situaties die escaleren, mede door toedoen van burgers die geen genoegen nemen met de informatie die hun wordt verstrekt en die steeds opnieuw de discussie aangaan. Het handelen van de politie kan naderhand worden getoetst in een klachtprocedure. Wanneer er een boete is opgelegd voor het niet (kunnen) tonen van een ID-bewijs, kan daartegen bezwaar worden gemaakt en toetst de rechter uiteindelijk het handelen van de politie.

De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op. Tijdens het onderzoek kreeg hij het bericht dat een jongere op één dag vijfmaal was gecontroleerd. Hierop heeft hij bij het Actiecomité de gegevens van deze jongere opgevraagd om het verhaal na te gaan. Vervolgens werd te kennen gegeven dat dit slechts een voorbeeld was. De Nationale ombudsman is van mening dat dergelijke beweringen, die kennelijk berusten op aannames en vooronderstellingen, niet bevorderlijk zijn voor het herstel van vertrouwen tussen de politie en burgers.

#### **Wat mogen burgers van de politie verwachten**

Burgers mogen het volgende van de politie verwachten wanneer het gaat om het vorderen van het ID-bewijs:

- 🗨️ de politie vordert een ID-bewijs slechts wanneer dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor haar taakuitoefening, waarbij zij van te voren nadenkt met welk doel er om een ID-bewijs wordt gevraagd;
- 🗨️ de politie verstrekt de burger informatie over de reden van het vorderen van het ID-bewijs, tenzij er redenen zijn om daarvan af te zien (bijvoorbeeld tactische redenen, tijdgebrek);
- 🗨️ de politie vordert geen ID-bewijs van burgers van wie de identiteit bekend is;
- 🗨️ de politie draagt zorg voor een fatsoenlijke bejegening van burgers wanneer een ID-bewijs wordt gevorderd.

#### **Wat mag de politie van de burger verwachten**

De politie mag het volgende van burgers verwachten wanneer het gaat om het vorderen van het ID-bewijs:

- 🗨️ de burger verleent zijn medewerking aan een ID-controle. Wanneer hij het niet eens is met die controle, ligt het in de rede om discussie achterwege te laten en achteraf over de controle een klacht in te dienen bij de politiechef of bezwaar te maken tegen een eventueel opgelegde boete.



## 7 Aangiften en klachten

### 7.1 Vooraf

Het veel gehoorde geluid is dat de bewoners van de Schilderswijk geen aangiften tegen politieambtenaren kunnen doen en dat ook hun klachten over politieambtenaren van Bureau De Heemstraat niet worden opgenomen dan wel in behandeling worden genomen. Ze zouden aan de balie worden weggestuurd:

*'Wij constateren dat de klachtenprocedure niet toegankelijk is en niet effectief. Burgers weten de weg niet en worden herhaaldelijk bij de wijkbureaus geweerd of van het kastje naar de muur gestuurd, zonder dat hun klacht fatsoenlijk in behandeling wordt genomen en wordt afgehandeld. Velen zien zich gedwongen om een advocaat in de arm te nemen terwijl dit niet nodig zou zijn wanneer de politie daar serieus werk van zou maken.'* (het Actiecomité)

*'Mijn vriend en ik zijn voor niets aangehouden. Daarbij is mijn vriend ook nog geschopt door de politie. Wij wilden daarvan een aanklacht indienen en hebben ons gemeld op het politiebureau De Heemstraat. Daar werden we weggestuurd, er werd gezegd dat we via internet een klacht konden indienen.'* (jongere)

Het onderscheid tussen een klacht en een aangifte is lang niet voor iedereen helder. Een veel gebruikte term is 'aanklacht'. Dit leidt tot veel verwarring. Het is aan de servicemedewerker die op dat moment achter de balie zit om goed door te vragen om erachter te komen wat de burger nu bedoelt én – even belangrijk zo niet belangrijker – wat de burger precies wil bereiken. Gelet op dit laatste is het in de regel gebruikelijk dat er één weg wordt bewandeld; de weg van de klacht óf de weg van de aangifte. Hoewel dit voor de burger ook vaak het meest efficiënt is gelet op zijn te bereiken doel, betekent dit niet dat het één het ander uitsluit. Een aangifte en een klacht kunnen naast elkaar worden ingediend, en de politie dient dan ook haar medewerking hieraan te verlenen.

Als er zowel een aangifte als een klacht is ingediend, is dit wel een reden om de klachtbehandeling op te schorten omdat eerst het strafrechtelijke traject moet worden gevolgd. Ook wanneer er geklaagd wordt over een gedraging waarbij de burger zelf als verdachte is aangemerkt, wordt de behandeling van de klacht opgeschort. Pas als de strafrechtelijke trajecten zijn afgerond, kan de klacht weer worden opgepakt. Zo kunnen een klacht en een aangifte lang met elkaar verweven zijn, en voor onduidelijkheid zorgen. Immers, het opschorten van een klacht is een zeer formele handeling en kan bij een burger overkomen als het niet in behandeling willen nemen van zijn klacht. Het valt of staat dan ook met adequate informatieverstrekking over beide procedures.

Hieronder zal afzonderlijk worden ingegaan op het indienen van een klacht, en het doen van een aangifte bij Bureau De Heemstraat, waarbij is bekeken of de politie bewoners van de Schilderswijk daadwerkelijk ontmoedigt bij het doen van aangifte en/of het indienen van een klacht of dat er sprake is van miscommunicatie.

## **7.2 Aangiften**

### **7.2.1 Kader**

Aangifte kan worden gedaan via internet, telefonisch of op het bureau. Voor de laatste twee geldt dat hiervoor een afspraak moet worden gemaakt. De politie is in beginsel verplicht om een aangifte van een strafbaar feit op te nemen (artikel 161 en 163 van het Wetboek van Strafvordering, zie Achtergrond). Dat een aangifte gericht is tegen een politieambtenaar omdat hij of zij zich schuldig zou hebben gemaakt aan een strafbaar feit maakt die verplichting niet anders.

Uit de door de politiechef overgelegde cijfers blijkt dat er in 2013 85 keer aangifte is gedaan door een burger tegen een politieambtenaar. Dit betreft de gehele Eenheid Den Haag. Hiervan waren negen aangiften gericht tegen een politieambtenaar die verbonden was aan Bureau De Heemstraat. Van deze negen aangiften zijn er vijf door het Openbaar Ministerie geseponneerd, drie zijn er nog in behandeling bij het Openbaar Ministerie, en tegen één sepotbesluit is een beklagprocedure gestart bij het Gerechtshof (op grond van artikel 12 wetboek van Strafvordering, zie Achtergrond), welke nog lopende is.

### **7.2.2 Ervaringen van burgers**

Uit de gevoerde gesprekken komt van de zijde van de burger het beeld naar voren dat het lastig is om op Bureau De Heemstraat aangifte te doen tegen een aldaar werkzame politieambtenaar. De betrokkenen geven onder meer aan dat er dan opeens onderling moet worden overlegd, er gezegd wordt dat er geen aangifte kan worden gedaan, of dat ze worden weggestuurd. Van een coöperatieve houding zou geen sprake zijn.

*'Als je aangifte wilt doen, wordt de vraag gesteld om wat voor een strafbaar feit het gaat. Wanneer je vertelt dat het om een collega gaat, is het meteen een ander verhaal. Ja, dat heb je zeker wel verdiend.'*  
(jongere)

*'Vaak krijgen verdachten te horen dat zij geen aangifte kunnen doen omdat ze zelf verdachte zijn. Ik vraag regelmatig om een schriftelijke aangifte op te nemen. Dat gebeurt dan ook.'* (advocaat)

Lukt het wel om aangifte te doen, dan is het veel gehoorde geluid dat het tot niets leidt. Nagenoeg alle aangiften worden door het Openbaar Ministerie geseponneerd. Ook is niet bekend of er ondanks het sepot van het Openbaar Ministerie een intern onderzoek heeft plaatsgevonden. Alles bij elkaar genomen leidt dat tot een verlies van vertrouwen in de politieorganisatie.

*'Vanwege het gebrek aan vertrouwen dien ik geen aangifte of klacht in.'* (jongere)

*'Ik heb het idee dat ze elkaar de hand boven het hoofd houden.'* (bewoner)

Op de gehoorde klacht dat een aangifte niet wordt opgenomen en dat mensen worden weggestuurd valt wel wat af te dingen. Zo komen uit de gesprekken voorbeelden van betrokkenen naar voren die zeggen dat ze zijn weggestuurd toen ze aangifte wilden doen, maar na doorvragen blijkt dan dat het niet ging om een strafbaar feit. Meestal gaat het om een bekeuring die is gegeven door een politieambtenaar, waar burgers het niet mee eens zijn.

*'Ik heb een bekeuring gekregen waar ik het niet mee eens ben. Ik wilde hiervan aangifte doen, maar deze werd niet opgenomen door de politie. Ik kan in beroep gaan tegen de bekeuring, werd gezegd.'*

Ook is er een geluidsfragment overgelegd waaruit valt op te maken dat een aangifte niet direct door de politie wordt opgenomen. De betreffende aangever zegt tegen de baliemedewerkster dat hij het belachelijk vindt dat hij op dat moment geen aangifte kan doen en dat de politie niet hulpvaardig is. De baliemedewerkster geeft echter duidelijk aan dat een aangifte op afspraak wordt opgenomen en dat dit ook op de deur van het politiebureau staat aangegeven. Dat wordt echter niet geaccepteerd.

### **7.2.3      *Perspectief politie***

Vanuit de politie is aangegeven dat een aangifte tegen een politieambtenaar altijd opgenomen wordt, mits er sprake is van een strafbaar feit. Er is geen beleid dat een aangifte nooit wordt opgenomen op het politiebureau De Heemstraat zelf. Integendeel, de aangiften worden in de regel door een politieambtenaar verbonden aan De Heemstraat opgenomen. Hierbij wordt wel gekeken wie het meest geschikt is om de aangifte op te nemen; als er bijvoorbeeld aangifte wordt gedaan tegen iemand 'op straat', dan wordt de aangifte opgenomen door iemand van 'de opsporing'. Het kan zijn dat er redenen zijn om de aangifte niet op het politiebureau op te nemen. In dat geval wordt er door de politie een afspraak gemaakt op een ander bureau, zodat de burger daar heen kan gaan om zijn aangifte te laten opnemen. Het beeld dat er geen aangifte wordt opgenomen tegen een politieambtenaar van Bureau De Heemstraat wordt dan ook niet door de politie herkend.

Net zoals elke klacht wordt ook elke aangifte gelezen door de bureauchef van De Heemstraat. Alle aangiften gaan met het dossier via de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten van de Eenheid Den Haag naar het Openbaar Ministerie, waar de hoofdofficier van justitie vervolgens een beslissing op de aangiften neemt.

#### **7.2.4 Analyse**

Geconcludeerd kan worden dat de visies over het wel of niet kunnen opnemen van een aangifte tegenstrijdig zijn. Enerzijds wordt er door de betrokkenen die geprobeerd hebben aangifte te doen aangegeven dat dit lastig, zo niet onmogelijk is én als het al lukt dan wordt er in hun beleving niets mee gedaan. Anderzijds heerst bij de politie het beeld dat de aangiften gewoon worden opgenomen, en ook dat er pro-actief voor mensen een afspraak bij een ander bureau wordt gemaakt als de aangifte niet op het eigen bureau kan worden opgenomen.

Gelet op de gesprekken die de onderzoekers hebben gevoerd, is bij de Nationale ombudsman niet de indruk ontstaan dat alle aangiften zonder problemen worden opgenomen. Aan de andere kant is het ook niet zo dat er nooit een aangifte wordt opgenomen en dat het de dagelijkse praktijk is dat iedereen wordt weggestuurd. In sommige gevallen is gebleken dat de politie terecht aangiftes niet heeft opgenomen omdat er geen sprake is van een strafbaar feit of omdat er simpelweg een afspraak gemaakt moet worden voor het doen van aangifte. Keerzijde is echter wel dat hierdoor bij de betreffende personen het beeld wordt gecreëerd dat de politie geen aangifte opneemt. De Nationale ombudsman benadrukt dat het belangrijk is dat de politie helder en duidelijk communiceert over de procedures en wat wel en wat niet kan. Hierbij moet een coöperatieve houding voorop staan, waarbij het uitgangspunt moet zijn dat de aangifte wordt opgenomen. Mocht er geen tijd zijn om een aangifte op te nemen op het moment dat een burger zich aan het bureau meldt, dan ligt het op de weg van de politie om een afspraak te maken wanneer er wel gelegenheid is. Wanneer de burger wil dat zijn aangifte op een ander politiebureau wordt opgenomen, mag van de politie verwacht worden dat zij contact opneemt met dat andere bureau om een afspraak in te laten plannen voor het doen van aangifte.

Daarnaast valt het de Nationale ombudsman op dat er door de politie geen terugkoppeling aan de aangever wordt gegeven over de aangifte, ook niet als dit heeft geleid tot een intern onderzoek. Dit versterkt het beeld onder burgers dat men elkaar dekt, wat leidt tot een afbreuk in het vertrouwen in de politieorganisatie. Dat valt te betreuren, te meer omdat de Nationale ombudsman wel de indruk heeft gekregen dat naast het feit dat de aangifte wordt doorgestuurd naar het Openbaar Ministerie, elke aangifte door de bureauchef zorgvuldig wordt bekeken, en hij daar waar nodig, ook actie onderneemt binnen zijn eigen organisatie. Dat de burger hier niets van terug hoort – zonder daarbij overigens expliciet in te gaan op de genomen interne actie – is niet juist. Alles overziend valt er een slag te maken op het gebied van communicatie.

Overigens heeft de Nationale ombudsman aangeboden dat aangiften die niet werden opgenomen door de politie bij de Nationale ombudsman konden worden ingediend, waarna deze voor doorzending naar de hoofdofficier van justitie zou zorgdragen. De Nationale ombudsman heeft echter geen aangiften ontvangen.

### **Wat mogen burgers van de politie verwachten**

Burgers mogen het volgende van de politie verwachten wanneer het gaat om het doen van een aangifte tegen een politieambtenaar:

- de politie neemt een aangifte op indien er sprake is van een strafbaar feit;
- wanneer een aangifte niet wordt opgenomen, legt de politie duidelijk uit waarom er geen sprake is van een strafbaar feit;
- uitgangspunt is dat een aangifte op afspraak wordt opgenomen. De politie stelt zich daarbij coöperatief op en maakt een afspraak voor het doen van aangifte. Wil de burger op een ander politiebureau – dan het politiebureau waar de betrokken politieambtenaar werkt – aangifte doen, dan maakt de politie hiertoe een afspraak voor de burger op dat andere politiebureau;
- de baliemedewerkers communiceren met de burger fatsoenlijk en duidelijk over de (on)mogelijkheden van het doen van een aangifte;
- de politie laat de burger actief weten wat de stand van zaken is omtrent de gedane aangifte en geeft terugkoppeling als de aangifte reden is geweest voor een intern onderzoek en/of interne maatregelen.

### **Wat mag de politie van de burger verwachten**

De politie mag het volgende van de burger verwachten als het gaat om het doen van een aangifte tegen een politieambtenaar:

- de burger stelt zich verbaal correct op richting de baliemedewerkers van de politie;
- wanneer er geen gelegenheid is om de aangifte direct op te nemen, werkt de burger mee aan het maken van een afspraak voor het doen van aangifte.

## **7.3 Klachten**

### **7.3.1 Kader**

Met de invoering van de nationale politie op 1 januari 2013 is een nieuwe landelijke uniforme klachtenregeling voor de politie in werking getreden. Per eenheid zijn nieuwe onafhankelijke klachtencommissies ingesteld. Burgers kunnen klachten die in de informele fase niet naar hun tevredenheid zijn opgelost, voorleggen aan de klachtencommissie. Aan de onafhankelijke voorzitter van de klachtencommissie is een belangrijke rol toebedeeld met betrekking tot de wijze van behandeling van de klacht. De klachtencommissie stelt een advies op voor de politiechef, die een uiteindelijk oordeel geeft.

De klachtenregeling is duidelijk wat betreft de omschrijving van een klacht (zie Achtergrond).

*'Iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.'*

Klachten kunnen op drie manieren aan de politie worden voorgelegd: elektronisch via het digitale klachtenformulier, schriftelijk bij de politiechef of mondeling op het politiebureau wanneer van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze de klacht zelf op schrift stelt. Wanneer iemand een klacht mondeling wil indienen moet er via het algemene politienummer een afspraak worden gemaakt met de klachtencoördinator.

In 2013 ontving de Eenheid Den Haag 33 klachten over gedragingen van medewerkers van Bureau De Heemstraat. Zes klachten werden aan de onafhankelijke commissie voorgelegd. Van drie van de 33 klachten uit 2013 is de behandeling opgeschort. In de informele fase werden er van de 39 klachtelementen 10 gegrond bevonden, 24 ongegrond bevonden en over vijf werd geen oordeel gegeven. Tijdens de formele klachtbehandeling werden er negen klachtelementen behandeld, waarvan er drie gegrond en vijf ongegrond werden verklaard. Over één klachtelement werd geen oordeel gegeven.

### **7.3.2 Ervaringen van burgers**

Uit de gesprekken blijkt enerzijds dat er een drempel wordt ervaren bij het indienen van klachten. Met name de jongeren gaven aan een negatief beeld te hebben van klachtbehandeling door de politie. Geen van deze jongeren heeft ooit zelf het initiatief genomen om een klacht in te dienen.

*'Ik heb er wel eens over nagedacht om een klacht in te dienen, maar heb het nooit gedaan. Ik geloof niet dat ik er iets aan kan doen. Ik zie om me heen mensen die er erger aan toe zijn dan ik, dus wie ben ik dan?'*

Bij de jongeren heerst de opvatting dat de politie willens en wetens klagers buiten de deur houdt.

*'U wilt niet weten hoeveel mensen er zijn afgewimpeld op het moment dat zij een klacht willen indienen.'*

*'Als je je aan het bureau meldt om een klacht in te dienen, krijg je met pijn en moeite een brochure mee. Je wordt niet serieus genomen. Je brief wordt niet ingenomen.'*

Daar werd nog door een jongere aan toegevoegd dat wanneer zijn (blanke, welbespraakte) buurman politiebureau De Heemstraat binnen komt lopen, de politie meteen voor hem klaarstaat en alle deuren voor hem open gaan.

Ook een bewoner van de Schilderswijk die zich actief inzet voor de belangen van jongeren merkt hierover het volgende op:

*'Vanwege hun wantrouwen tegen de politie, maar ook tegen de gemeente, nemen ze niet de moeite om een klacht in te dienen. Een burger moet eerst twee gesprekken met de politie hebben om een klacht in te kunnen dienen. Dat wordt gezien als een poging de klacht van tafel te vegen.'*

Verder merkt hij op dat hij het gevoel heeft dat de politie een klacht niet los kan zien van de persoon, waardoor er geen sprake is van objectieve klachtbehandeling:

*'Als ik de bureauchef confronteer met een klacht over het optreden van agenten zegt hij dat de betrokken jongere wél een strafblad heeft of anderszins door de politie in de gaten wordt gehouden. Daarmee wordt het gewelddadig optreden van de politie van tafel geveegd.'*

Anderzijds heeft de Nationale ombudsman ook tegengeluiden gehoord, van mensen die stellen dat burgers wel toegang hebben tot de klachtprocedure:

*'Ik heb nooit het gevoel gehad dat mensen niet durven klagen. Ze begrijpen wel hoe het in elkaar zit en het indienen van klachten is goed geregeld. De politie heeft tijdens georganiseerde activiteiten geregeld uitleg gegeven over haar werkwijze. De wijkagent is bij klachten wel het eerste aanspreekpunt.'*  
(directeur welzijnsorganisatie)

Daarnaast zijn er ook positieve geluiden over de toegankelijkheid van de klachtprocedure en de wijze waarop de klacht werd behandeld:

*'Ik heb mijn klacht via internet ingediend. Ik moest wel vaak doorklikken; dat was te veel poespas en het kan volgens mij veel makkelijker. Binnen drie dagen werd ik teruggebeld door de klachtbehandelaar. Toen werd mijn verhaal aangehoord, waarna de klachtbehandelaar zijn kant van het verhaal vertelde. We hebben een gesprek gevoerd en daarna kreeg ik een brief.'* (bewoner)

*'Nadat ik de klacht had ingediend, verliep het een stuk soepeler (de baliemedewerker wilde aanvankelijke geen dienstnummers verstrekken). Ik kreeg een mail terug dat de klacht in behandeling was. Ik ben gebeld door de klachtbehandelaar die vertelde dat hij mijn klacht in behandeling had. Dat was vrij snel na het indienen van de klacht. Ik weet niet meer of we toen ook inhoudelijk over de klacht hebben gesproken. Ik heb nog een brief gekregen, waarin stond dat ze er nog mee bezig waren. Uiteindelijk ben ik in het gelijk gesteld en kon ik mijn kosten declareren. Hoe er met mijn klacht is omgegaan, vind ik uiterst netjes.'* (bewoner)

### **7.3.3      Perspectief politie**

#### **Indienen klacht**

De onderzoekers hebben gesproken met zowel de bureauchef als de klachtbehandelaar van Bureau De Heemstraat. In die gesprekken is aangegeven dat het altijd mogelijk is om een klacht in te dienen, en dat er geen beleid bestaat dat klachten niet worden opgenomen of afgewimpeld. Aan de andere kant wordt wel eerlijk gezegd dat het best wel eens gebeurd kan zijn dat iemand aan het bureau is weggestuurd.

De meeste klachten over Bureau De Heemstraat worden ingediend via het digitale klachtenformulier op het internet. Deze klachten komen dan via de Afdeling VIK (Veiligheid, Integriteit en Klachten) van de Eenheid Den Haag bij het bureau binnen. Met de mogelijkheid tot het indienen van klachten via het digitale klachtenformulier is de drempel veel lager geworden:

*'Soms is de klacht eerder binnen dan dat de collega weer op het bureau is.'* (klachtbehandelaar)

Ook worden er door burgers aan de balie klachten ingediend. Bij drukte wordt een afspraak gemaakt voor het opnemen van de klacht. Het telefoonnummer van de klager wordt opgenomen om vervolgens een afspraak te maken. De klachtbehandelaar streeft ernaar de klager binnen een week te bellen. De bureauchef van De Heemstraat zegt desgevraagd alert te zijn op binnenkomende klachten en de wijze van afhandeling en geeft aan elke klacht te lezen.

Een van de geïnterviewde politieambtenaren geeft aan dat burgers regelmatig roepen dat zij een klacht in willen dienen maar niet weten waarover. Verder komen regelmatig mensen naar het bureau toe omdat ze het niet eens zijn met een opgelegde boete. Zij willen dat de politie de boete ongedaan maakt. Ook heerst veelal bij burgers de opvatting dat een klacht indienen een schadevergoeding tot gevolg heeft.

Een hulpofficier van justitie vertelde het volgende:

*'Een bij de politie bekende jongeman kreeg een bekeuring voor het blokkeren van een inrit met zijn auto. Bewoners hadden geklaagd dat zij de inrit niet konden gebruiken. De jongen schold de verbalisanten uit voor 'vuile racisten' en zij meldden op het bureau dat hij wel eens een klacht zou kunnen indienen. De jongen meldde zich inderdaad aan het bureau om aangifte te doen en/of een klacht in te dienen. Ik heb hem verteld dat ik een afspraak wilde maken om zijn klacht aan te horen. De jongen gaf aan geen zin te hebben om overmorgen terug te komen en dat hij met een bekeuring zat, waarvan hij hoopte dat deze ongedaan gemaakt zou worden.'*

### **Taalbarrière**

De politie heeft zelf niet het idee dat er sprake is van een taalbarrière waardoor de toegang tot de klachtenprocedure zou kunnen worden bemoeilijkt. In ieder geval niet bij de jongeren: zij zijn in Nederland naar school gegaan en spreken en begrijpen het Nederlands goed. Voor ouderen zouden problemen met de Nederlandse taal kunnen spelen. Zij kunnen in het algemeen wel een beroep op familieleden of hulpverleners doen. Als er tijdens de klachtenprocedure wordt gemerkt dat men elkaar niet begrijpt, dan wordt er altijd gevraagd of de betreffende klager iemand mee kan nemen die de Nederlandse taal beheerst. Dat is eigenlijk nooit een probleem.



### **Leermoment**

Van klachtbehandeling hoort de politie te leren. De uitkomst van de klachtbehandeling kan ertoe leiden dat aanpassingen doorgevoerd worden en de professionaliteit wordt verbeterd. De klachtbehandelaar noemt het voorbeeld van een advocaat die tevergeefs naar het bureau was gekomen om zijn cliënt te bezoeken. Hij had van te voren gevraagd of zijn cliënt nog ingesloten was. Bij aankomst bleek zijn cliënt reeds te zijn heengezonden. Het verzuim om goed te checken en juiste informatie te verstrekken werd met de ploegchef gesproken. De betrokken collega bleek eerder soortgelijke fouten te hebben gemaakt. In een functioneringsgesprek worden deze zaken aan de orde gesteld.

In het algemeen geldt dat klachten zowel aan de individuele politieambtenaar als zijn of haar leidinggevende worden teruggekoppeld. Opvallende zaken worden in briefings aan de orde gesteld. De bedoeling is om het gesprek aan te gaan over onderwerpen waarover wordt geklaagd.

De klachtbehandelaar heeft aangegeven dat de politie er geen moeite mee heeft om excuses aan te bieden wanneer er iets niet goed is gegaan.

### **7.3.4 Analyse**

De Nationale ombudsman constateert dat er tegenstrijdige beelden bestaan over de toegankelijkheid van de klachtenprocedure. Bij bewoners die zich tot het Actiecomité hebben gewend heerst het beeld dat het indienen van een klacht zinloos is, je als klager aan het kortste eind trekt en wordt afgepoeierd. Zelf hebben zij vaak geen ervaring met het indienen van een klacht, maar horen dat van anderen. Bij de politie heerst het beeld dat de klachtenprocedure voldoende toegankelijk is voor iedereen. De Nationale ombudsman constateert dat de terughoudendheid bij bewoners om een klacht in te dienen vooral te maken heeft met het ontbreken van vertrouwen in een objectieve behandeling van de klacht.

Gelet op de gesprekken die de onderzoekers hebben gevoerd, is bij de Nationale ombudsman niet de indruk ontstaan dat de klachtprocedure bij Bureau De Heemstraat ontoegankelijk is. Het zal ongetwijfeld zijn voorgekomen dat een burger die een klacht wilde indienen aan de balie werd weggestuurd. Dat dit de dagelijkse praktijk zou zijn, is de Nationale ombudsman in het geheel niet gebleken. De Nationale ombudsman is er eerder van overtuigd geraakt dat sommige burgers helemaal niet proberen om een klacht in te dienen of het niet accepteren dat zij hun klacht in beginsel schriftelijk moeten indienen. Overigens is het de Nationale ombudsman niet gebleken dat het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal een barrière vormt voor het indienen van klachten.

De Nationale ombudsman heeft meer dan eens gehoord dat burgers die met een klacht aan de balie kwamen te horen kregen dat zij via internet een klacht moesten indienen. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat een burger zijn klacht zelf op schrift stelt. Dit kan via het klachtenformulier dat op de website van de politie staat, of door middel van het

schrijven van een brief. Wanneer redelijkerwijs niet van de burger kan worden verwacht dat hij zelf een klacht op schrift stelt, dient de politie de klacht voor hem op te nemen. Indien er geen tijd is om een klacht op te nemen aan de balie, dan ligt het in de rede dat de politie een afspraak maakt op een moment dat er wel capaciteit beschikbaar is. Het is van belang dat de politie de burger hierover adequate informatie verstrekt. Daarnaast merkt de Nationale ombudsman op dat kan worden gedacht aan het bij de balie ter beschikking stellen van een computer die toegang verleent tot het digitale klachtenformulier, zodat de burger direct digitaal een klacht in kan dienen.

Zoals de Nationale ombudsman al eerder in dit rapport heeft benadrukt, is het van groot belang dat de politie helder en duidelijk communiceert over de klachtprocedure. Uit de gesprekken is gebleken dat de mensen die in het verleden een klacht hebben ingediend prijs stellen op persoonlijk contact met iemand van de politie. De Nationale ombudsman onderschrijft dan ook het belang van persoonlijk contact tussen klager en de politie.

Zoals eerder is aangegeven is ook hier van belang dat wanneer het indienen van een klacht heeft geleid tot het instellen van een intern onderzoek jegens de politieambtenaar waarover wordt geklaagd, de politie de klager een globale terugkoppeling geeft van dat onderzoek.

De burger zal zich, door duidelijke informatieverstrekking, een coöperatieve houding bij het opnemen van een klacht en persoonlijk contact, serieus genomen voelen. De Nationale ombudsman verwacht dat dit bij zal dragen aan het herstel van vertrouwen van burgers in de politie.

Het is de Nationale ombudsman opgevallen dat de betrokken burgers slecht geïnformeerd blijken te zijn over het onderscheid tussen het indienen van een klacht, in beroep gaan tegen een bekeuring en het doen van aangifte. Het valt de Nationale ombudsman op dat veel jongeren geen idee hebben wat zij van klachtbehandeling mogen verwachten en veel onbegrip hebben over de procedure (bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt opgeschort wegens een strafrechtelijke procedure). De Nationale ombudsman vindt dit zorgelijk. Veel jongeren verkeren ook ten onrechte in de veronderstelling dat de behandeling van een klacht leidt tot een schadevergoeding of de vernietiging van een verkeersboete.

Overigens is het de Nationale ombudsman niet gebleken dat de nieuwe klachtenregeling sinds de invoering van de nationale politie in 2013 onvoldoende waarborgen biedt voor een onafhankelijke klachtbehandeling. Anders dan bij de meeste andere bestuursorganen biedt de klachtenregeling voor de politie een extra onafhankelijke toets in de vorm van een onafhankelijke klachtencommissie. Bij de totstandkoming van de nieuwe klachtenregeling heeft de Nationale ombudsman er bovendien op gewezen dat de functie van secretaris van de klachtencommissie niet gecombineerd kan worden met de functie van klachtencoördinator bij de eenheid. Deze functies worden in de huidige klachtenregeling dan ook niet gecombineerd.

### **Wat mag de burger van de politie verwachten**

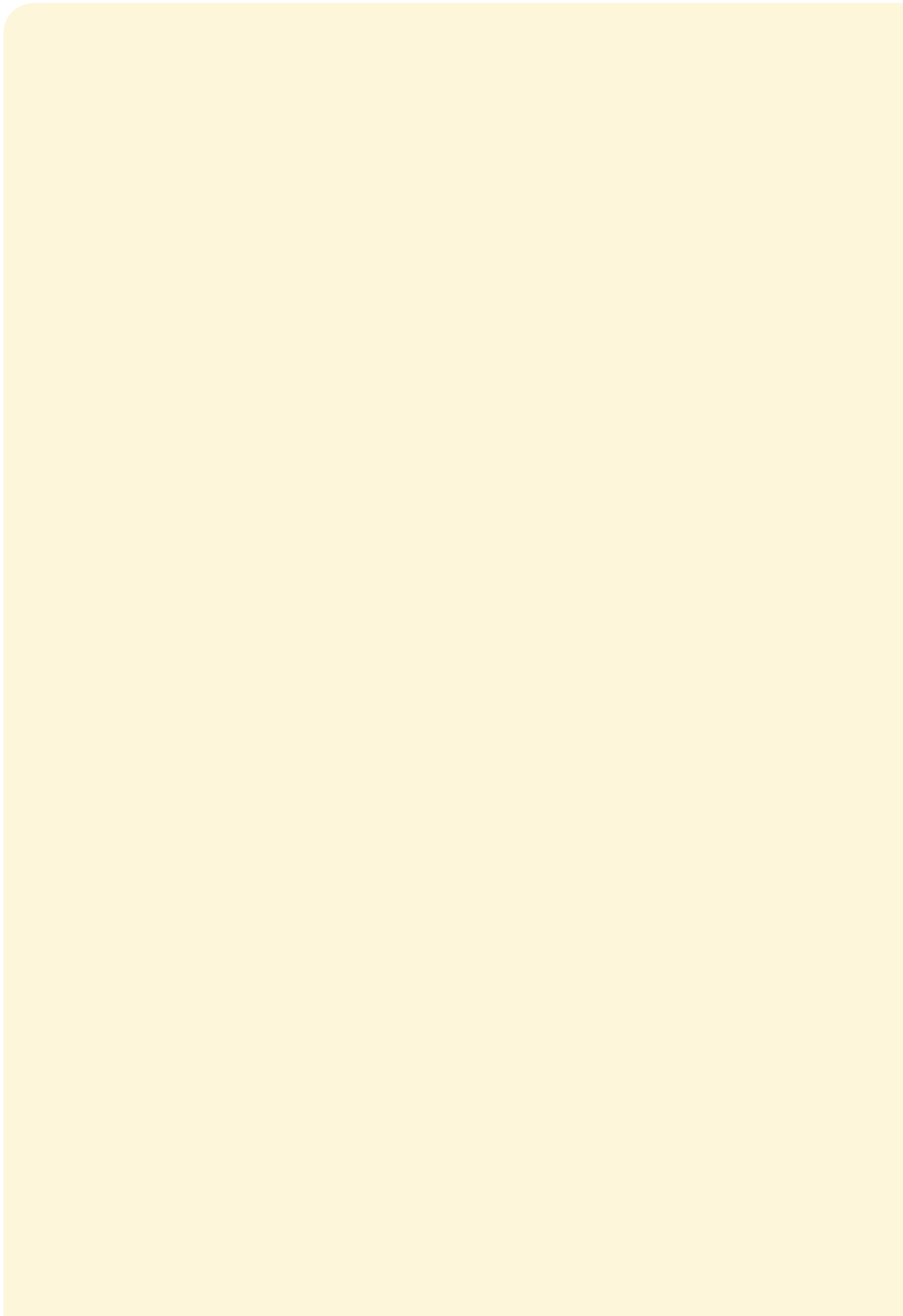
Burgers mogen het volgende van de politie verwachten als het gaat om de toegang tot de klachtenprocedure:

- de politie stelt zich coöperatief op wanneer een burger zich aan de balie meldt met een klacht over een politieambtenaar;
- de politie dient zorg te dragen voor adequate informatieverstrekking over het indienen van de klacht, de klachtprocedure en de gevolgen van het indienen van een klacht, en communiceert daarbij op een correcte wijze;
- wanneer de burger op het bureau komt met een mondelinge klacht en redelijkerwijs niet van hem verwacht kan worden dat hij deze zelf op schrift stelt, dient de politie de klacht op te nemen en niet te verwijzen naar het digitale kanaal. Wanneer daartoe op dat moment geen capaciteit beschikbaar is, maakt de politie een afspraak met de burger voor het opnemen van de klacht;
- wanneer de klacht aanleiding heeft gegeven tot het instellen van een intern onderzoek, koppelt de politie de resultaten daarvan globaal terug aan de klager.

### **Wat mag de politie van de burger verwachten**

De politie mag het volgende van de burger verwachten als het gaat om klachtbehandeling:

- de burger stelt zijn klacht zelf op schrift, tenzij dat redelijkerwijs niet van hem verwacht kan worden;
- wanneer de burger een klacht indient, dient deze klacht concreet te zijn. Dit betekent dat er een omschrijving wordt gegeven van de gedraging waarover wordt geklaagd, de datum en het tijdstip waarop de gedraging zich heeft voorgedaan, alsmede de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden. Voorts dient de klacht te zijn ondertekend door de klager;
- de burger laat zich informeren over de klachtenprocedure en de gevolgen van klachtbehandeling;
- de burger staat open voor informele klachtbehandeling. Eén van de voornaamste doelen van klachtbehandeling is het bijdragen tot herstel van vertrouwen in de politie. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat burgers die een klacht indienen de politie in de gelegenheid stellen om eventueel gemaakte fouten te herstellen of van de gedraging te leren.



## 8 Slotbeschouwing

Dit onderzoek begon met beelden. Beelden over een wijk en over een politiebureau.

Een documentaire van TV-West in oktober 2013 gaf het beeld van een politiebureau, Bureau De Heemstraat in de Schilderswijk in Den Haag, waar agenten werken die structureel bewoners van niet-Nederlandse origine discrimineren en structureel disproportioneel geweld gebruiken, waar aangiften tegen politieambtenaren niet worden opgenomen en waar klachten niet serieus worden behandeld. In deze documentaire kwamen drie anonieme oud-politieambtenaren aan het woord die zich zeer kritisch uitlieten over het politieoptreden door agenten van Bureau De Heemstraat.

Die beelden werden versterkt door een actiecomité genaamd 'Actiecomité Herstel van Vertrouwen', dat veelvuldig de media opzoekt. Dat deed het comité met onder meer een YouTube-filmpje waarop te zien was dat een politieambtenaar een op de grond liggende, geboeide verdachte van Marokkaanse komaf - overigens na hoorbaar voor racist te zijn uitgemaakt - een schop gaf. Diverse media schonken aandacht aan deze zaak, waaronder het tv-programma 'Pauw en Witteman'. Het Actiecomité sprak over tientallen soortgelijke voorvallen. Vele bewoners van de Schilderswijk zouden zich tot het Actiecomité hebben gewend en er zou veel soortgelijk beeldmateriaal zijn. Ook de toenmalige Nationale ombudsman Brenninkmeijer liet zich, geschrokken door de beelden van het filmpje, in het tv-programma 'Buitenhof' in niet mis te verstane bewoordingen uit over politieoptreden en discriminatie. In januari 2014 wendde het Actiecomité zich tot de Nationale ombudsman met de mededeling dat het ca. 60 klachten had over discriminerend en gewelddadig optreden door politieambtenaren van Bureau De Heemstraat. In de media waren inmiddels beelden ontstaan die de vraag oproepen of we hier te maken hadden met 'Parijse toestanden'. Voor de Nationale ombudsman was dit reden om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

Zijn deze beelden bevestigd door het onderzoek van de Nationale ombudsman?

Het antwoord is volmondig: nee.

### Het onderzoek

De Nationale ombudsman vroeg het comité de 60 klachten te concretiseren. Toen bleven er 17 over. Deze hadden overigens niet allemaal betrekking op het Bureau De Heemstraat. Omdat deze klachten nog niet door de politie waren behandeld en het Actiecomité had aangegeven geen vertrouwen te hebben in klachtbehandeling door de politie, heeft de ombudsman deze doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie van de Eenheid Den Haag, waarbij de fase van informele klachtbehandeling is overgeslagen. Het onderzoek naar deze klachten loopt nog. Aangezien de mogelijkheid bestaat dat deze klachten na behandeling door de klachtencommissie en de politiechef nog bij de Nationale ombudsman terecht komen, is in dit rapport geen oordeel gegeven over deze incidenten. Wel is het beeldmateriaal betrokken bij de algemene oordeelsvorming.

Het Actiecomité stelde dat aangiften tegen politieambtenaren structureel niet werden opgenomen door de politie. De ombudsman heeft daarom aangeboden deze aangiften in ontvangst te nemen, waarna hij deze met instemming van de hoofdofficier van justitie, naar de hoofdofficier zou doorsturen. Uiteindelijk heeft de ombudsman geen enkele aangifte ontvangen.

In het kader van het onderzoek hebben onderzoekers van de Nationale ombudsman veel gesprekken gevoerd met sleutelfiguren en bewoners van de Schilderswijk. Sleutelfiguren die het Actiecomité had aangedragen en met wie een afspraak was gemaakt, kwamen echter niet opdagen en reageerden niet op telefonisch ingesproken berichten. Wel heeft het onderzoeksteam met zeven jongeren gesproken die door het Actiecomité waren aangedragen. Onderzoekers hebben ook meegelopen met verschillende dag- en avonddiensten van de politie van Bureau De Heemstraat en zijn aanwezig geweest bij een inval ter aanhouding van twee verdachten. Ten slotte is beeldmateriaal bekeken dat door het Actiecomité is overgelegd.

Al dit onderzoek leidt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat het Actiecomité en sommige media een te negatief beeld hebben geschetst van het politieoptreden in de Schilderswijk. Ook heeft de ombudsman moeten vaststellen dat veel inwoners van de Schilderswijk zich niet vertegenwoordigd voelen door het Actiecomité.

### **Politiewerk in de Schilderswijk**

De Schilderswijk is een bijzondere wijk waar 60.000 mensen van 125 verschillende nationaliteiten en 198 culturen op twee vierkante kilometer wonen. Een achterstandswijk maar ook een levendige wijk. Een wijk met relatief veel criminaliteit waar (veelal jongere) bewoners zich schuldig aan maken, maar waar andere bewoners last van hebben of slachtoffer van zijn. Een actueel voorbeeld hiervan zijn de berichten over bewoners en personeel van GGZ-instellingen die zich niet veilig voelen in de wijk. Maar het is ook een wijk waar de gemeente veel heeft geïnvesteerd in nieuwbouw en speelvoorzieningen.

Het politieoptreden in de Schilderswijk is een mengeling van *peace keeping* en *crime fighting*. De criminaliteitscijfers zijn sinds 2010 aanzienlijk gedaald ten gevolge van het politieoptreden. Zo is het aantal straatroven met 55% afgenomen. Er heerst echter geen *zero tolerance*-beleid. Bij misdrijven als straatroof streeft de politie naar aanhouding op heterdaad, waardoor het politieoptreden soms als een overmacht wordt ervaren.

Het beeld dat het Actiecomité schetst van de politieambtenaren van het Bureau De Heemstraat doet geen recht aan de inzet en de betrokkenheid die de onderzoekers bij veel medewerkers van dat bureau hebben ervaren. Veel agenten zien de wijk als 'hun' wijk en willen voor geen goud in Wassenaar werken. Het beeld dat twee anonieme oud-politieambtenaren schetsen, waarmee de onderzoekers van de ombudsman hebben gesproken, komt niet overeen met het algemene beeld dat tijdens het onderzoek is ontstaan. Daarbij dient te worden aangetekend dat de ombudsman door de anonimiteit van de

oud-politieagenten te respecteren, niet heeft kunnen nagaan onder welke omstandigheden en om welke redenen zij de dienst in 2010 en 2011 hebben verlaten.

Het bovenstaande betekent niet dat er niets valt aan te merken op het politieoptreden in de Schilderswijk. Samenscholing van jongeren is een bekend verschijnsel in de Schilderswijk. Daarbij zijn groepen jongeren die zich schuldig maken aan criminaliteit of aan het lastig vallen of uitschelden van voorbijgangers. Vooral vrouwen moeten het vaak ontgelden. Ook zijn er jongeren die er een 'sport' van maken de politie uit te dagen waardoor een kat-en-muisspel met de politie ontstaat. Op beeldmateriaal dat de ombudsman heeft bekeken valt soms te zien dat jongeren de politie het bloed onder de nagels vandaan halen. Er zijn echter ook groepen jongeren op straat die niets kwaads in de zin hebben. Wat in de Nederlandse cultuur als 'rondhangen' wordt gezien, heeft in andere culturen, waar het leven zich veelal op straat afspeelt, niet die negatieve connotatie.

### **Bejegening**

Onderscheid maken tussen goed- en kwaadwilligen vergt van de politie professionaliteit en mensenkennis. Bij de ervaren wijkagenten zijn deze kwaliteiten in grote mate aanwezig en dat valt te zien aan de gemoedelijke wijze waarop zij met bewoners omgaan en waarop de bewoners op hen reageren. Een veel gehoord geluid is dat jongere agenten die de wijk en de bewoners minder goed kennen in hun bejegening van wijkbewoners soms beïnvloed zijn door perceptie (de faam die de wijk heeft door de hoge criminaliteitscijfers). Dit kan hun optreden (bejegening, geweldgebruik) beïnvloeden. De onderzoekers hebben tijdens het meelopen met diensten geen grensoverschrijdend gedrag van agenten waargenomen. Wel herkennen zij dat bepaalde agenten gedrag vertonen dat, zeker in de interactie met jongeren die kritisch staan tegenover het politieoptreden, bepaald niet de-escalerend werkt. De ombudsman acht het daarom van groot belang dat hieraan speciale aandacht wordt besteed. Wellicht dat trainingen mentale weerbaarheid die de nationale politie thans aanbiedt, hieraan een positieve bijdrage kunnen leveren.

### **Geweldgebruik**

De politie gebruikt in de Schilderswijk relatief vaak fysiek geweld, vergeleken met het geweldgebruik in andere Haagse wijken. Ook neemt de politie er relatief vaak een vuurwapen ter hand. Dit zou verklaarbaar kunnen zijn door de hoge criminaliteit in deze wijk. Dat er structureel teveel geweld zou worden gebruikt is echter uit het onderzoek niet gebleken. Ook het beeldmateriaal dat onderzoekers van de ombudsman hebben bekeken, geeft hiervoor geen aanwijzing. Wel is er sprake geweest van enkele geweldsincidenten waarvan de toedracht door de klachtencommissie nog nader moet worden onderzocht.

### **Onderscheid naar etniciteit**

Dat er bij het optreden van de politie van Bureau De Heemstraat structureel sprake zou zijn van discriminatie is niet aannemelijk geworden tijdens het onderzoek. Dat er individuele agenten zijn die soms uitlatingen doen tegen burgers die als discriminerend kunnen worden

ervaren, sluit de ombudsman zeker niet uit, maar dat zal bij andere politie-eenheden niet anders zijn. Er zijn geen aanwijzingen gevonden van een cultuur van discriminatie binnen dit bureau. Op dat punt sluit de Nationale ombudsman zich aan bij de bevindingen van het onderzoek van de Universiteit Leiden onder leiding van prof. Van der Leun over 'Etnisch profileren in Den Haag', waarvan de resultaten op 4 juni jl. zijn gepubliceerd. Wel zou het wenselijk zijn dat er meer politieambtenaren met een niet-Nederlandse afkomst werkzaam zijn op het Bureau De Heemstraat. Deze wens werd ook door de bureauchef uitgesproken.

Wat de Nationale ombudsman belangrijk vindt – en hij heeft dat al eerder aangegeven in zijn rapport 'Verantwoord politiegeweld' uit 2013 – is dat politieambtenaren elkaar aanspreken als zij van mening zijn dat hun collega een burger onheus of discriminerend bejegent of onnodig geweld gebruikt. En dat de politie, indien een situatie is geëscaleerd, achteraf evalueert in hoeverre haar eigen optreden daaraan heeft bijgedragen. Op deze wijze kan de politie zicht krijgen op individuele politieambtenaren die vanuit vooringomenheid (bv. over bepaalde bevolkingsgroepen) handelen. Het hoeft geen betoog dat het onverstandig is deze agenten in te zetten in een multiculturele wijk als de Schilderswijk.

### **ID-controles**

De Nationale ombudsman vindt het van belang dat de politie kritischer is ten aanzien van ID-controles. Vooral jongeren geven aan dat hun om de haverklap wordt gevraagd hun ID-bewijs te tonen en dat zij het gevoel hebben dat dit met name geldt voor jongeren van Marokkaanse origine. Hoewel dit in het onderzoek niet kon worden vastgesteld, dient dit signaal wel serieus genomen te worden. De wet geeft de politie een ruime beoordelingsmarge bij het vragen naar iemands identiteitsbewijs. Dit brengt het gevaar van willekeur mee en zelfs het gevaar van etnisch profileren. Hiervoor is de laatste tijd ruime aandacht geweest in onderzoeken (o.a. van Amnesty International en het Sociaal en Cultureel Planbureau) en ook de Nationale ombudsman heeft hierover rapporten uitgebracht naar aanleiding van klachten (2013/145 en 2014/049). Bij de uitoefening van ruim geformuleerde bevoegdheden zoals identiteitscontroles en preventief fouilleren ligt de mogelijkheid van misbruik en discriminatie op de loer. Daarom is het van groot belang dat de politie alleen ID-controles uitvoert als dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de politietoets en dat zij aan de betrokkene goed uitlegt waarom zij diens identiteit wil weten. Dat laatste uiteraard voor zover hierdoor geen onderzoeksbelang wordt geschaad. De ombudsman vindt het uit een oogpunt van de-escalatie niet altijd verstandig iemand meteen te verbaliseren indien hij geen ID-bewijs bij zich heeft. In ieder geval is het uit den boze dat de politie een ID-controle uitoefent bij iemand van wie zij de identiteit kent. Hierbij merkt de Nationale ombudsman op dat in een wijk als de Schilderswijk, waar slechts 10% van de bewoners van autochtoon-Nederlandse afkomst is, moeilijk is vast te stellen of er bij ID-controles sprake is van etnisch profileren.



## **Klachten en aangiften**

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat veel van de onvrede over de behandeling van klachten en aangiften voortkomt uit onwetendheid bij burgers. Aangifte tegen een politieambtenaar doe je als deze een strafbaar feit heeft gepleegd. En een klacht dien je in als je vindt dat je onbehoorlijk bent behandeld door een politieambtenaar. Het komt echter regelmatig voor dat burgers aangifte willen doen of een klacht willen indienen omdat ze het niet eens zijn met een bekeuring. Daarvoor zijn andere rechtsmiddelen: bezwaar en beroep, verzet. Ook zijn er burgers die aangifte willen doen en boos zijn als ze te horen krijgen dat ze daarvoor een afspraak moeten maken. Dat betekent echter niet dat ze geen aangifte kunnen doen. Het is van groot belang dat aan de balie goed gecommuniceerd wordt om misverstanden te voorkomen. Daarnaast pleit de ombudsman voor een betere terugkoppeling aan de burger als diens klacht of aangifte heeft geleid tot een intern of strafrechtelijk onderzoek.

De ombudsman vindt het niet juist als burgers die een klacht willen indienen, te horen krijgen dat ze dat alleen via internet of schriftelijk kunnen doen. Een klacht dient in beginsel schriftelijk te worden ingediend, tenzij dit redelijkerwijs niet van de klager kan worden verlangd. Klachten van burgers die niet in staat zijn zelf hun klacht in te dienen, moeten door de politie worden opgenomen. Zo nodig zal hiertoe een afspraak moeten worden gemaakt. Aan de balie dient duidelijk over deze handelwijze te worden gecommuniceerd. Overigens zou het wenselijk zijn dat op politiebureaus een computer beschikbaar is, waarmee ter plaatse een klacht via internet kan worden ingediend.

## **Handvatten voor burgers en politie**

Uiteraard is het de primaire taak van de Nationale ombudsman de overheid en niet de burger 'de maat te nemen'. Gebleken is echter dat het gedrag van jongeren jegens de politie in de Schilderswijk in veel gevallen leidt tot escalatie. Daarom heeft de ombudsman per onderwerp benoemd wat de politie redelijkerwijs van de burger mag verwachten. Een belangrijke tip voor de burger is: als je vindt dat de politie ten onrechte om je ID-bewijs vraagt, ga dan niet in discussie en uit in ieder geval geen beledigingen, maar toon je ID-bewijs en dien vervolgens een klacht in. Ook het Actiecomité kan een rol spelen in het positief beïnvloeden van het gedrag van jongeren jegens de politie. Het heeft daartoe al een aanzet gegeven door kaartjes te ontwerpen die onder jongeren worden uitgedeeld waarin tips worden gegeven om escalatie met de politie te voorkomen.

Frank van Dooren,



*waarnemend Nationale ombudsman*



## Achtergrond

### Ten aanzien van geweldgebruik

#### **Artikel 7 Politiewet 2012**

1. De ambtenaar van politie die is aangesteld voor de uitvoering van de politietaak, is bevoegd in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening geweld of vrijheidsbeperkende middelen te gebruiken, wanneer het daarmee beoogde doel dit, mede gelet op de aan het gebruik hiervan verbonden gevaren, rechtvaardigt en dat doel niet op een andere wijze kan worden bereikt. Aan het gebruik van geweld gaat zo mogelijk een waarschuwing vooraf.
2. De ambtenaar van politie, bedoeld in het eerste lid, heeft toegang tot elke plaats, voor zover dat voor het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven, redelijkerwijs nodig is.
3. De ambtenaar van politie, bedoeld in het eerste lid, is bevoegd tot het onderzoek aan de kleding van personen bij de uitoefening van een hem wettelijk toegekende bevoegdheid of bij een handeling ter uitvoering van de politietaak, indien uit feiten of omstandigheden blijkt dat een onmiddellijk gevaar dreigt voor hun leven of veiligheid of die van de ambtenaar zelf of van derden, en dit onderzoek noodzakelijk is ter afwending van dit gevaar.
4. De officier van justitie of de hulpofficier van justitie voor wie aangehouden of rechtens van hun vrijheid beroofde verdachten of veroordeelden worden geleid, is bevoegd te gelasten dat deze aan hun lichaam zullen worden onderzocht, indien uit feiten of omstandigheden blijkt dat gevaar dreigt voor hun leven of veiligheid of die van de ambtenaar zelf, en dit onderzoek noodzakelijk is ter afwending van dit gevaar.
5. De uitoefening van de bevoegdheden, bedoeld in het eerste tot en met het vierde lid, dient in verhouding tot het beoogde doel redelijk en gematigd te zijn.
6. Het eerste tot en met het vijfde lid zijn van toepassing op de militair van de Koninklijke marechaussee, indien hij optreedt in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening, en op de militair van enig ander onderdeel van de krijgsmacht die op grond van deze wet bijstand verleent aan de politie.
7. Onze Minister kan bepalen dat de in artikel 142, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering bedoelde buitengewone opsporingsambtenaren, voor zover door hem hetzij in persoon, hetzij per categorie of eenheid aangewezen, de bevoegdheden omschreven in het eerste en het derde lid kunnen uitoefenen. Alsdan wordt met overeenkomstige toepassing van artikel 9 een ambtsinstructie voor hen vastgesteld.

## Ten aanzien van onderscheid naar etniciteit

### **Artikel I Grondwet**

Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan."

## Ten aanzien van ID-controles

### **Artikel 8 Politiewet 2012**

1. Een ambtenaar van politie die is aangesteld voor de uitvoering van de politietaak, is bevoegd tot het vorderen van inzage van een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht van personen, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de politietaak.
2. Gelijke bevoegdheid komt toe aan een buitengewoon opsporingsambtenaar als bedoeld in artikel 142, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taak.
3. Gelijke bevoegdheid komt toe aan de militair van de Koninklijke marechaussee, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn politietaak, bedoeld in artikel 4, eerste lid, en aan de militair van de Koninklijke marechaussee of van enig ander onderdeel van de krijgsmacht die op grond van deze wet bijstand verleent aan de politie.

### **Aanwijzing uitbreiding identificatieplicht, d.d. 1 januari 2010, Staatscourant 2009, 19481**

#### **2. Toepassing van de vorderingsbevoegdheid door de politie**

De uitbreiding van de identificatieplicht beoogt een instrument te verschaffen om de handhaving en het toezicht door de overheid over de gehele linie te versterken door overheidsfunctionarissen te voorzien van een bevoegdheid om eenvoudig de identiteit vast te stellen van personen met wie zij in de uitoefening van hun taak in aanraking komen.

Met taak worden hier de politietaak (handhaving openbare orde, strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde, hulpverlening) en het uitoefenen van toezicht bedoeld. Daarmee beperkt de identificatieplicht zich niet tot verdachten, maar strekt deze zich ook uit tot getuigen, aangevers, melders, betrokkenen, veroordeelden, vreemdelingen, slachtoffers enzovoort.

Het is onvoldoende wanneer in het eventuele proces-verbaal slechts wordt aangegeven dat de bevoegdheid tot het vorderen van een identiteitsbewijs plaatsvond op grond van één van de genoemde taken. In het proces-verbaal moeten de feiten en omstandigheden worden vermeld op basis waarvan de opsporingsambtenaar het noodzakelijk heeft geacht de inzage van een identiteitsbewijs te vorderen. In het proces-verbaal moet de concrete activiteit die aan de vordering tot inzage van het identiteitsdocument ten grondslag ligt, worden beschreven.

#### **2.1. Situaties waarin uitoefening van de controlebevoegdheid aangewezen kan zijn**

Tijdens de parlementaire behandeling van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht is benadrukt dat de bevoegdheid van de ambtenaar van politie, zoals verwoord in het nieuwe artikel 8a van de Politiewet 1993 of artikel 5:16a Awb, alleen mag worden toegepast in het kader van een redelijke taakuitoefening. [4]

De volgende, geenszins uitputtend bedoelde, opsomming noemt een aantal situaties waarin identiteitscontrole aangewezen kan zijn:

- een auto rijdt 's nachts rond op een industrieterrein;
- er vindt op straat of in een café een schietpartij plaats en het is relevant voor het onderzoek om de identiteit van (mogelijke) getuigen vast te stellen;
- in een groepje bekende dealers duikt een onbekende op;
- hangjongeren veroorzaken overlast in de openbare ruimte;
- er woedt een brand en de (mogelijke) brandstichter zou zich kunnen bevinden tussen de toegestroomde belangstellenden;
- bij evenementen zoals voetbalwedstrijden en demonstraties in geval van rellen of (dreigende) escalatie;
- bij onrust of dreigend geweld in uitgaansgebieden en/of openbare manifestaties waarbij gevaar van ordeverstoring aanwezig is;
- verkeersovertredingen;
- bij een kraakactie;
- iemand wil aangifte doen van een strafbaar feit;
- bij het opnemen van een getuigenverklaring in een strafzaak;
- een vergunninghouder wordt gecontroleerd en deze komt de vergunningsvoorwaarden niet na.

## **2.2        *Situaties waarin de uitoefening van de controlebevoegdheid niet zonder meer op zijn plaats is***

Voorbeelden van concrete situaties waarin de uitoefening van de bevoegdheid tot identiteitscontrole niet zonder meer op zijn plaats is, zijn:

- wanneer van iemand de identiteit al bekend is bij de ambtenaar die de vordering tot inzage wil doen. [6] Een identiteit is alleen ambtshalve bekend wanneer de identiteit eerder aantoonbaar is vastgesteld op basis van een document als bedoeld in artikel 1 *Wid* en alle relevante gegevens bekend zijn, waaronder het burgerservicenummer (BSN.) [7]. De noodzaak om inzage te vorderen van iemand die ambtshalve bekend is kan er ook in bestaan dat er een wettelijke plicht is om de identiteit vast te stellen. [8]
- bij preventief fouilleren met betrekking tot personen bij wie geen wapens of drugs worden gevonden of een andere aanleiding bestaat. Het toepassen van preventief fouilleren impliceert immers niet het vragen naar een identiteitsbewijs.
- grotere groepen personen zonder verdere aanleiding in het algemeen controleren op het identiteitsbewijs.

## Ten aanzien van het doen van aangifte

### **Artikel 161 Wetboek van Strafvordering**

Ieder die kennis draagt van een begaan strafbaar feit is bevoegd daarvan aangifte of klachte te doen.

### **Artikel 163 Wetboek van Strafvordering**

1. De aangifte van eenig strafbaar feit geschiedt mondeling of schriftelijk bij den bevoegden ambtenaar, hetzij door den aangever in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van eene bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.
2. De mondelinge aangifte wordt door den ambtenaar die haar ontvangt, in geschrifte gesteld en na voorlezing door hem met den aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan teekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.
3. De schriftelijke aangifte wordt door den aangever of diens gemachtigde ondertekend. Met een ondertekende aangifte wordt gelijkgesteld de aangifte die langs elektronische weg is gedaan, mits deze voldoet aan de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur gestelde eisen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen beperkingen worden aangebracht in de gevallen waarin aangifte langs elektronische weg kan worden gedaan.
4. Op zijn verzoek ontvangt de aangever een kopie van de aangifte dan wel een kopie van het proces-verbaal van aangifte.
5. De schriftelijke volmacht, of, zoo zij voor een notaris in minuut is verleden, een authentiek afschrift daarvan, wordt aan de akte gehecht.
6. Tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in de artikelen 160 en 161, zijn de opsporingsambtenaren, en tot het ontvangen van de aangiften bedoeld in artikel 162, de daarbij genoemde ambtenaren verplicht.
7. Artikel 156 is van toepassing.

### **Artikel 12 Wetboek van Strafvordering**

1. Wordt een strafbaar feit niet vervolgd, de vervolging niet voortgezet, of vindt de vervolging plaats door het uitvaardigen van een strafbeschikking, dan kan de rechtstreeks belanghebbende daarover schriftelijk beklag doen bij het gerechtshof, binnen het rechtsgebied waarvan de beslissing tot niet vervolging of niet verdere vervolging is genomen, dan wel de strafbeschikking is uitgevaardigd. Indien de beslissing is genomen door een officier van justitie bij het landelijk parket of bij het functioneel parket, is het gerechtshof te 's-Gravenhage bevoegd.
2. Onder rechtstreeks belanghebbende wordt mede verstaan een rechtspersoon die krachtens zijn doelstelling en blijkens zijn feitelijke werkzaamheden een belang behartigt dat door de beslissing tot niet vervolging of niet verdere vervolging rechtstreeks wordt getroffen.

## Ten aanzien van klachtbehandeling

### *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013*

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

**Klacht:** iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.

#### **Artikel 4, eerste lid, Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 (Aannemen klacht)**

Ingeval van een mondelinge uiting van ongenoegen welke niet terstond kan worden weggenomen, wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht. Een mondelinge klacht kan op verzoek van de klager op schrift worden gesteld, indien van de klager redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze dat zelf doet.

#### **Artikel 5 Informele klachtbehandeling**

1. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er in ieder geval toe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen welke klachtelementen klager heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht, in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt en om vast te stellen of bemiddeling kan bijdragen aan het naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet komen. De klager wordt erop gewezen dat gebruikmaking van de informele fase niet afdoet aan zijn recht op behandeling van de klacht in de formele fase.
2. De betrokken medewerker en zijn leidinggevende worden zo spoedig mogelijk mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangen een afschrift daarvan. Indien het in lid 1 bedoelde gesprek met klager heeft plaatsgevonden, worden zij tegelijkertijd geïnformeerd over het resultaat van dat gesprek. Zij geven hun zienswijze op de klacht.
3. In de informele fase wordt er naar gestreefd een (bemiddelings-)gesprek met klager te voeren. Dit vindt in beginsel plaats onder leiding van de klachtbehandelaar, bij voorkeur in aanwezigheid van de betrokken medewerker.
4. De klachtbehandelaar maakt een rapport op omtrent de klachtbehandeling in de informele fase. Klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de informele fase, in beginsel door de na het bevoegd gezag hoogste leidinggevende. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.



6. Van (delen van) de informele fase kan worden afgezien:
  - a. indien het bevoegd gezag van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet of niet meer wenselijk is;
  - b. indien de klager geen informele behandeling wenst.
7. Indien in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de formele fase. De artikelen 6 en 7 van deze regeling zijn dan van toepassing op de verdere behandeling van de klacht.
8. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling in de formele fase, dan wordt dit schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt hem medegedeeld dat de klachtbehandeling daarmee ten einde is gekomen.

### **Klachtenregeling politie**

#### **Hoe dien ik een klacht in?**

U kunt uw klacht via een digitaal klachtenformulier indienen bij de politiefchef van de eenheid waarover u een klacht heeft. U kunt een klacht ook mondeling of per brief indienen.

- Elektronisch: Via het digitale klachtformulier.
- Schriftelijk: Via een brief, met de juiste adresgegevens, aan de politiefchef van de eenheid.
- Mondeling: Als u de klacht niet op kunt schrijven, mag u uw klacht ook mondeling doen bij een politiebureau. U kunt hiervoor een afspraak maken met de klachtcoördinator, bereikbaar via 0900-8844.

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, moet u deze voorzien van:

- naam en adres
- telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- de datum waarop u de klacht indient
- duidelijke omschrijving van het gedrag waartegen uw klacht is gericht
- de plaats waar het voorval plaatsvond.

Stuurt u een brief, dan moet u deze ook ondertekenen.



Uitgave: Bureau Nationale ombudsman  
Foto omslag: Eenheid Den Haag  
Plattegrond omslag: Gezond geweten, Den Haag  
Vormgeving: Vijfkeerblauw, Rijswijk  
Print: Vijfkeerblauw, Rijswijk

juli 2014



**de Nationale ombudsman**  
**Postbus 93122**  
**2509 AC Den Haag**

**Telefoon (070) 356 35 63**  
**Fax (070) 360 75 72**  
**[www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)**

