

JAARVERSLAG
KLACHTENCOMMISSIE
POLITIE EENHEID MIDDEN-
NEDERLAND
2025

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
 1. Leden klachtencommissie
 2. Werkzaamheden
2. Klachten en evaluatie
 1. Totaaloverzicht en termijnen
 2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen
 3. Aanbevelingen en leerpunten

Bijlage: Klachtrubrieken

Voorwoord

Het jaarverslag biedt inzicht in het aantal klachten en de onderwerpen waar men over klaagde. Een tabel biedt een duidelijk overzicht van ongegronde en (deels) gegronde klachtelelementen. Ook is er aandacht voor de aanbevelingen van de commissie en geconstateerde leerpunten en de mate waarin de eenheidsleiding die aanbevelingen heeft overgenomen. Het verheugt de commissie dat de eenheidsleiding bijna alle adviezen van de commissie heeft opgevolgd. De eenheidsleiding heeft ook bijna alle aanbevelingen van de commissie overgenomen.

De voorzitter

1. Inleiding

1.1. Leden klachtencommissie

De heren Van Osta en Killian hebben tot en met 31 augustus 2025 deel uitgemaakt van de commissie. Op die datum eindigde hun tweede termijn.

In het verslagjaar 2025 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSEN- VOEGSEL	NAAM	ACHTERGROND
Voorzitter	Mw.	Mr.	M.S.		Koppert	Rechtspraak
Lid	Dhr.	Mr.	J.P.		Killian (tot 1-9-2025)	Rechtspraak
Lid	Dhr.	Mr.	P.J.G.	van	Osta (tot 1-9-2025)	Rechtspraak
Lid	Dhr.	Mr.	R.		Jaâter	Defensie
Lid	Mw.	Mr.	M.S.	de	Vries	Rechtspraak
Lid	Mw.		M.		Luttje	Jeugdbescherming
Lid	Mw.	Drs.	F.Y.A.S.		Muller	Ziekenhuis
Lid	Mw.	Bc.	M.E.		Immanuel	Gemeente
Lid	Mw.	Mr.	B.	van den	Bergh	Belastingdienst
Secretaris	Dhr.	Mr.	P.	van	Schuijlenburg	Politie

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting. De politiechef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden.

De beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk¹;
- (deels) gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie.

Tevens schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. Klachtbehandeling is gericht op het leren van eventuele tekortkomingen in het optreden van de politie. Niet op het straffen van individuele politieambtenaren.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en onpartijdig. De voorzitter bewaakt onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De secretaris verbonden aan de klachtencommissie draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft adviezen op basis van de bespreking van de klacht in raadkamer na afloop van de hoorzitting.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn de volgende keuzes gemaakt:

- De zittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden;
- Leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen klager noch betrokken medewerker uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel² een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen. Partijen ontvangen per mail een oproep om ter zitting te verschijnen. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en wordt daarmee geacht deel uit te maken van het advies. Het verslag betreft geen transcriptie van de zitting, maar is wel zo volledig mogelijk.

Zittingen worden gehouden te Utrecht (Stadskantoor) en Almere (Veiligheidshuis). Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef.

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie ter zitting bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker. De klacht kan dan alsnog naar tevredenheid van klager worden opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. In 2025 heeft de commissie één medewerkersklacht behandeld van het Politie Dienstencentrum Rotterdam. Dat beschikt zelf niet over een klachtencommissie. Dit advies is niet uitgebracht aan de leiding van de politie-eenheid Midden-Nederland, maar aan de leiding van het PDC en de politie-eenheid Rotterdam. Daarom telt het niet mee in dit jaarverslag.

¹ De beslissing tot niet-ontvankelijkheid wordt, net als het besluit om op grond van artikel 9:8 Awb een klacht (nog) niet te behandelen, bij voorkeur genomen aan het begin van de klachtbehandeling en dus voorafgaand aan de tweede fase.

² Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

2. Klachten en evaluatie

In 2025 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 49 klachten behandeld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Ingetrokken	2
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	49

District of sector	Stad-Utrecht	Oost-Utrecht	West-Utrecht	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Rest	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	12 (6)	13 (4)	8 (3)	5 (19)	10 (10)	3 (4)	51 (46)
Aantal zittingen							13 (13)

Tussen haakjes staan ter vergelijking de aantallen over verslagjaar 2024.

De categorie **overig** bestaat uit: Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC), met één klacht en Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS), met twee klachten. Daarbij wordt opgemerkt dat bij twee klachten twee sectoren betrokken waren. Daarom is de som van het aantal klachten niet 49 maar 51.

Ten opzichte van 2024 is sprake van een lichte stijging van het aantal afgehandelde klachten (van 46 naar 49).

Het totale aantal klachten dat in de eerste fase in 2025 in behandeling is genomen bedraagt 1527 (2038 in 2024). Slechts 3,1 procent van de klachten die in de eerste fase zijn behandeld, is aan de klachtencommissie voorgelegd (2,3 procent in 2024).

Toelichting op de tabel boven:

De klachtencommissie telt in het verslagjaar 2025 uitsluitend die klachten mee waarin de eenheidsleiding een oordeel over de klacht heeft uitgesproken in de vorm van een afdoeningsbrief na ontvangst van het advies van de commissie.

Voorbeeld: de commissie brengt in de zaak X een advies uit in november of december 2024, maar de eenheidsleiding verzendt de afdoeningsbrief pas in januari 2025 dan telt deze klachtzaak niet mee in het jaarverslag 2024, maar in het jaarverslag 2025. Leidend voor de commissie is dus de datum van verzending van de afdoeningsbrief. Als die datum ligt in het verslagjaar 2025 telt die zaak mee in 2025. Dit is logisch, omdat de commissie in haar jaarverslag ook meeneemt of de eenheidsleiding contrair is gegaan ten aanzien van het uitgebrachte advies.

Toelichting op de tabel volgende pagina:

Op verzoek van het team Preventie van het VIK zijn dit jaar voor het eerst de (deels)gegronde klachtpunten uitgesplitst per politieonderdeel op basisteamniveau.

In Utrecht Noord was sprake van twee klachten waarin zes onderdelen gegrond werden verklaard. In Almere Buiten Hout ging het eveneens om twee klachten met in totaal zeven (deels) gegronde klachtpunten.

Onderdeel / basisteam	Aantal (deels) gegronde klachtpunten
Almere Buiten Hout	7
Almere West Poort	2
Stichtse Vecht / Rijn en Venen	4
Lekpoort	2
De Copen	1
De Bilt/Eemdal/Soest	2
Amersfoort	2
ZSM	1
Utrecht Centrum	1
Utrecht Zuid	2
Utrecht Noord	6
Utrecht West	2
Verkeer Lelystad	1
RSC	1
Meldkamer	1

Afgehandeld met een advies 2^e fase

De klachtencommissie heeft uitsluitend zaken afgehandeld in een meervoudige bezetting. Aangezien de commissie bij voorkeur vier zaken per zittingsdag afhandelt, is het niet efficiënt om voor een zaak een aparte zitting met een enkelvoudige bezetting te organiseren.

Oordeel eenheidsleiding

De eenheidsleiding heeft in 47 van de 49 zaken het advies van de klachtencommissie volledig overgenomen. De twee zaken waarin de eenheidsleiding oordeelde dat sprake was van een ongegrond klachtpunt (advies klachtencommissie: onthouden geven advies) zagen op de uitleg van de politieperskaart. De Commissie vond die uitleg vatbaar voor meer dan één interpretatie. Zowel klagers als de politie konden iets van hun gading vinden in die uitleg, omdat eenduidigheid ontbrak.

Termijnen

Tussen het moment van binnenkomst van de klacht bij de politie in de eerste fase en het moment waarop de afdoeningsbrief van de eenheidsleiding naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie naar partijen werd verzonden, verstreken gemiddeld 44 weken. Dat was in 2024 nog 39 weken. Na een periode van enkele jaren afname van de behandeltermijn is die in 2025 duidelijk gestegen. Het streven was om de behandeltermijn juist te bekorten. Daarbij is de commissie onder andere afhankelijk van de eerste fase klachtbehandeling. Klachten dienen na uiterlijk 10 weken na ontvangst door de politie naar de secretaris van de klachtencommissie te worden gezonden voor behandeling in de tweede fase. Dat lukte in de verslagperiode in slechts 10 van de 49 zaken (13 van de 46 zaken in 2024). In 39 (33) zaken begon de commissie al met een achterstand aan het behandelen van de klacht. De wettelijke termijn voor klachtbehandeling eerste plus tweede fase bedraagt maximaal 14 + 4 weken. In twee van de klachten lukte het om binnen die termijn de afdoeningsbrief van de eenheidsleiding te verzenden. In totaal werden 26 van de 49 zaken pas na 18 weken aangeleverd bij de secretaris. Op dat moment had de afdoeningsbrief van de eenheidsleiding al verzonden moeten zijn.

Er zijn diverse aanleidingen voor de lange behandeltermijn:

- klagers en beklaagde politiemedewerkers reageren soms traag op informatieverzoeken van de klachtbehandelaar;
- klachtbehandelaars letten minder strak op termijnen;
- klagers komen hangende het klachtonderzoek met nieuwe klachtpunten;

- niet alle genodigden verschijnen ter zitting waardoor het verslag van de hoorzitting naar de afwezigen wordt nagezonden. Zij mogen reageren op dat verslag en elkaars reactie daarop;
- extra onderzoek is nodig na afloop van de hoorzitting;
- zaken die spelen in Flevoland worden eenmaal per drie maanden in een speciale hoorzitting in Almere behandeld. Voordeel: partijen zijn minder reistijd kwijt. Nadeel: partijen moeten langer wachten tot de zaak op zitting wordt gezet;
- secretaris heeft een aantal weken ook voor een andere commissie gewerkt.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal Klachtpunten
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	37 (43)
2	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	28 (28)
3	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	24 (21)

De top drie in meest voorkomende klachtrubrieken is in 2025 niet gewijzigd ten opzichte van 2024.

2.3 Aanbevelingen

In 19 (21) van de 49 (46) klachtzaken heeft de klachtencommissie minimaal één **aanbeveling** gedaan aan de eenheidsleiding. Het ging in bijna alle gevallen om het aanbieden van excuses in verband met handelen van politieambtenaren dat te wensen overliet. De eenheidsleiding heeft in alle gevallen de aanbeveling overgenomen en klager excuses aangeboden. Een overzicht van de onderwerpen in verband waarmee **excuses** werden aangeboden:

- Het wegdrukken van een klager door de telefonist van de meldkamer (2 x);
- Het onvoldoende informeren van een klager door een telefonist van de meldkamer;
- Het zoekraken van een usb-stick van een klager;
- Het niet kunnen afleggen van een verklaring op het politiebureau;
- Het tijdens het binnentreden onvoldoende de-escalerend geven van uitleg;
- Het niet in het bezit stellen van een verslag tot binnentreden;
- Het niet vooraf waarschuwen voor aanwenden fysiek geweld, hoewel er wel een mogelijkheid was om te waarschuwen;
- Het vastleggen van onjuiste gegevens;
- Het buitenproportioneel handelen in een overwegend civielrechtelijke kwestie;
- Het onnodig dwingend toespreken van een klager;
- Het toestaan dat een burger – ondanks een civielrechtelijk verbod – het pand van klager betrad;
- Het niet beantwoorden van vragen van een klager, hoewel daartoe wel de mogelijkheid bestond;
- Het zich niet legitimeren op de voorgeschreven wijze, hoewel daar wel de mogelijkheid toe bestond;
- Het niet vastleggen van een opsporingshandeling in privétijd door een politieambtenaar;
- Het niet voeren van een de-escalerend gesprek met de tegenpartij van een klager hoewel dat gesprek wel was toegezegd;
- Het doen van uitlatingen die het veiligheidsgevoel van klagers aantast;
- Het doen van ongepaste uitlatingen richting klager;

- Het niet willen noemen van het dienstnummer van een collega die wel contact heeft gehad met klager;
- Het verstrekken van onjuiste informatie (2 x)
- Het doen van uitlatingen die duiden op een gebrek aan deskundigheid;
- Het niet nakomen van een gemaakte afspraak zonder klager te informeren dat de afspraak niet door kan gaan;
- Het opmaken van een onjuist gebleken proces-verbaal van herkenning;
- Het niet/in onvoldoende mate informeren van de minderjarige zoon van klager, zijn advocaat en klaagster dat sprake was van **twee** verdenkingen, niet van één verdenking;
- Het niet tegen de minderjarige zoon van klaagster zelf vertellen dat hij in verzekering gesteld zou worden;
- Het niet informeren van klager over de locatie waar zijn aangehouden minderjarige zoon naartoe gebracht zou worden;
- Het niet informeren van klager over het opmaken van een Veilig Thuis melding naar aanleiding van zijn gedrag tijdens de aanhouding van zijn minderjarige zoon;
- Het niet juist informeren van klager over de aanleiding van het aanhouden buiten heterdaad van zijn minderjarige zoon;
- Het met te veel politieambtenaren aanhouden van de zoon van klager;
- Het willen voeren van een stopgesprek in de woning van klagers in uniform, hoewel geen sprake was van stalking;
- Het noemen van een onjuiste reden voor het staande houden van de klager;
- Het niet sturen van een afdoeningsbrief naar klager;
- Het ten onrechte toestemming geven aan een ketenpartner om de woning van klager binnen te treden.

In twee zaken heeft de commissie de eenheidsleiding aanbevolen om het hoofd Communicatie met de Nederlandse Vereniging van Journalisten een toelichting op de politieperskaart te laten opstellen die niet meer voor meerderlei uitleg vatbaar is. Momenteel kunnen partijen daar ieder iets van hun gading in vinden om hun gedrag te rechtvaardigen. Dat leidt tot verwarring. De NVJ is bezig met het maken van een voorlichtingsfilm waarin aandacht wordt besteed aan de interpretatie van de regels van de politieperskaart.

In één zaak heeft de politie een aanvullend proces-verbaal opgemaakt.

In een andere zaak heeft de politie een zoekgeraakte usb-stick met info van klager vervangen door een nieuwe usb-stick met daarop gedownload de verloren gegane informatie.

De Commissie heeft naast aanbevelingen ook **leerpunten** opgenomen in sommige adviezen:

- Houd bij een normstellend gesprek tijdens de voorgeleiding van een minderjarige rekening met de leeftijd en (het ontbreken van) antecedenten. Ga er als hulpofficier van justitie niet verbaal te stevig in;
- Leg afspraken snel vast in BVH. Laat er niet een week of langer overheen gaan;
- Zoek voor het aangaan van een gesprek met de burger eerst de hoogte van de boete op. Zo wordt het verstrekken van onjuiste informatie over het boetebedrag voorkomen;
- Leg aan de burger uit dat er meer politieambtenaren aan de deur komen dan gebruikelijk, omdat er een aantal studenten bij zijn om te leren van het politieoptreden;
- Laat de burger niet merken dat je door de meldkamer liever naar een incident gestuurd had willen worden met een hogere prio;
- Laat zonder de cautie te geven een “praatje pot” niet overgaan in vragen op het gebied van het Wetboek van Strafvordering;
- Ga als beklaagde in een klachtprocedure niet zonder vooroverleg met de klachtbehandelaar en de klager aan de deur bij klager;
- Leg alle namen van politieambtenaren vast die contact met klager hebben gehad;

- Vraag niet naar nog een rijbewijs als klager al een geldig EU-rijbewijs ter inzage heeft overhandigd;
- Informeer klager dat een zorgmelding wordt opgemaakt.

Bijlage

De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de beoordeling van de 49 klachten die door de eenheidsleiding in 2025 met een afdoeningsbrief zijn afgesloten. Deze klachten bestonden in totaal uit 143 klachtpunten. Elk klachtpunt wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld.

Van deze 143 klachtpunten heeft de commissie bij 35 klachtpunten (24,5 %) geadviseerd deze (deels) gegrond te verklaren; bij 102 klachtelementen (71 %) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 5 klachtelementen (3,5 %) geadviseerd geen oordeel te geven. Normaliter schommelt het aantal gegronde en deels gegronde klachtelementen samen tussen de 20 en 33 procent. In 2025 bedroeg deze som 24,5 procent. In 2024: 18 procent. Eén klachtpunt werd niet-ontvankelijk verklaard.

Klachtrubrieken					
		(Deels) gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek		2		2
	Handboeien				
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	0	2	0	2
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		2		2
	Binnentreden	1			1
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	1	2	0	3
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid		2		2
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen		2		2
	Informatieverstrekking	11	13		24
	Privacy-schending		1		1
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling				
	Subtotaal:	11	18	0	29
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie	1	12		13
	Onjuiste actie	8	27	2	37
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie		1		1
	Etnisch profileren		3		3
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag	6	22		28
	Afspraken niet nakomen	1	6		7
	Naam/legitimatie	1	2		3
	Verkeersgedrag		1	1	2
	Vastleggen/verantwoorden	4		2	6
	Deskundigheid	2	1		3
	Objectiviteit		5		5
	Subtotaal:	23	80	5	108
	Totalen:	35	102	5	142

- Eén klachtpunt zag op schadevergoeding. Aangezien de Klachtencommissie niet bevoegd is om te adviseren over schadeclaims is dat klachtpunt **niet-ontvankelijk** verklaard. In totaal zijn er dus **143** klachtpunten ingediend.