



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID AMSTERDAM 2025

**Redactie: R.S. Huismann en K. Wouda, ambtelijk secretarissen
Amsterdam, 26 mei 2026**

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

Bijlage: Klachtrubrieken

Voorwoord

U leest op dit moment het jaarverslag van de klachtencommissie van de eenheid Amsterdam over het jaar 2025.

Anders dan in voorgaande jaren heeft dit voorwoord helaas een kritische toon. De klachtencommissie heeft een in alle opzichten turbulent jaar achter de rug, waarin de ambtelijke ondersteuning in de eerste 8 maanden van het jaar ver onder de maat was. De oorzaak hiervoor moet worden gezocht in onderbezetting van het ambtelijk secretariaat gepaard gaande met hoge werkdruk van de betrokken medewerker(s). Deze werkdruk werd maar zeer gedeeltelijk gevormd door het secretariaat van de commissie, maar vooral door de andere taken die de medewerkers van het secretariaat hebben.

Dit laatste vormt een kritische kanttekening bij het bestaan van deze commissie. De commissie is onafhankelijk van de eenheid, maar moet voor haar ondersteuning terecht bij die eenheid, waarbij onvoldoende waarborg bestaat dat de met het secretariaat belaste medewerker(s) naast hun overige werkzaamheden voldoende tijd hebben voor ondersteuning van de commissie. Dat resulteert in lange doorlooptijden van klachtzaken, die voor de commissie eigenlijk onaanvaardbaar zijn.

De commissie heeft om die reden in de loop van het jaar contact gehad met de eenheidsleiding, waarop verbetering is toegezegd. Deze verbetering heeft ook plaatsgevonden, en de opgelopen achterstand in de behandeling van zaken is deels weggewerkt, maar de voorraad is in de loop van het jaar ook weer aangegroeid, zodat wederom lange wachttijden dreigen. De commissie stelt niettemin de keuze om de ambtelijke ondersteuning vanuit de eenheid te organiseren fundamenteel ter discussie.

Bovenstaande heeft tot gevolg gehad dat de leden van de commissie zich collectief hebben afgevraagd of continuering van het werk nog acceptabel was en of er niet te veel tijd is gaan zitten in randzaken, die niet met de inhoudelijke behandeling van klachten te maken hebben. Voor een van de leden, een gewaardeerd plaatsvervangend voorzitter, heeft dit geleid tot beëindiging van haar lidmaatschap van de commissie. De commissie heeft begrip voor haar keuze en dankt haar voor haar jarenlange deskundige inzet. De overige leden zijn vooralsnog gebleven in de hoop en het vertrouwen dat het beter zou gaan. Daarnaast heeft de commissie nieuwe leden aangetrokken, een opvolgend plaatsvervangend voorzitter en twee nieuwe leden. Een daarvan mag gezien worden als vervanger voor een in 2024 vertrokken lid in wier vervanging toen door het teruglopend aantal klachten niet was voorzien. Het tweede lid geldt als uitbreiding van de commissie.

De commissie heeft zich in het verslagjaar geconfronteerd gezien met een exorbitant toenemend aantal zaken, zeker in vergelijking met 2024, waarin bijna geen zaken zijn doorgedrongen tot de commissie. Het gevolg van deze toename en het hiervoor beschreven probleem in de ondersteuning heeft tot te lange doorlooptijden geleid. Daarnaast is het de commissie opgevallen dat er meerdere zaken bij de commissie zijn terechtgekomen die in de eerste fase waren afgedaan en opgelegd, waarna via de Nationale Ombudsman alsnog het verzoek kwam om de klachten aan de commissie in de tweede fase voor te leggen omdat klagers niet tevreden waren met de uitkomst. Ook dit heeft tot gevolg gehad dat de zaken al relatief oud waren voordat de commissie er voor het eerst kennis van kon nemen. Niet zelden waren zaken tussen de 12 en 24 maanden oud voordat ze bij de commissie belandden. Het behoeft geen betoog dat dit niet aanvaardbaar is. De commissie heeft daarom overleg gevoerd met de behandelaars in de eerste fase om betere afstemming te bewerkstelligen en heeft daar een gewillig oor voor gevonden.

Daarnaast heeft de commissie in een aantal zaken de behandeling moeten aanhouden omdat er onduidelijkheid was over het onderzoek in de eerste fase en dat in sommige gevallen onvolledig was en aanvulling behoeft. Ook dit heeft ertoe geleid dat een aantal zaken nog niet of met aanzienlijke vertraging is afgedaan.

Ten slotte mag niet onvermeld blijven dat de commissie, net als andere commissies in het land, al jaren vraagt om een samenwerkingsruimte, waarin de klachtzaken worden opgeslagen en waartoe alleen leden van de commissie toegang hebben. Die ruimte is nog steeds niet gerealiseerd, waardoor klachtzaken, weliswaar via beveiligde bestandsuitwisseling, per mail moeten worden toegezonden aan de commissieleden en daar in privé werkomgevingen worden opgeslagen. De commissie acht een dergelijke werkwijze een professionele organisatie onwaardig. Deze werkwijze is bovendien niet alleen omslachtig maar ook niet vrij van risico. De

reactie van de (landelijke) politieorganisatie is dat het ingewikkeld is om dit goed geregeld te krijgen, maar de commissie vindt dat dat een argument is dat zijn geldigheid na jaren aandringen verloren heeft.

Om positief te besluiten merk ik op dat de ondersteuning in de laatste maanden van 2025 aanzienlijk is verbeterd en dat er met man en macht wordt gewerkt om dat zo te houden. We zijn nog niet waar we willen zijn, maar de weg omhoog is ingezet. Dat stemt tot tevredenheid. De commissie hoopt in 2026 de achterstand weggewerkt te hebben en de doorlooptijd van klachtzaken binnen de grenzen van het redelijke te brengen. Aan de inzet van alle betrokkenen zal dat niet liggen. Als voorzitter dank ik de leden van de commissie en de medewerkers van het secretariaat voor hun inzet en betrokkenheid en spreek ik de hoop en het vertrouwen uit dat we het samen in 2026 voor elkaar zullen krijgen.

Voorzitter

J.E. Hartjes

1. Inleiding

De politie is gehouden tot een behoorlijke klachtbehandeling. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Regeling klachtbehandeling politie, de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 (thans 2025) en het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022 (Huishoudelijk reglement). Elke politie-eenheid heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie adviseert de politiefchef over de beoordeling van een klacht. Daarnaast heeft de commissie de mogelijkheid om ongevraagd advies uit te brengen aan de politiefchef over bepaalde thema's of zaken. De politiefchef vraagt de commissie om advies als een klager niet tevreden is met de uitkomst van de eerste fase van de klachtbehandeling. De klachtbehandeling door de commissie wordt de tweede fase genoemd. De commissie bestaat uit leden die niet werkzaam zijn bij de politie.

1.1. Leden klachtencommissie

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

FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
voorzitter	Dhr.	mr.	J.E.	Hartjes	Gepensioneerd senior Officier van Justitie
plv.vzitter	Mw.	mr. drs.	H.M.	Braam	Strafrechter
lid	Mw.	drs.	S.	Van der Kroon- Pantelić	Gedragdeskundige, kinder- en jeugdpsycholoog NIP
lid	Mw.	drs.	I.A.M.	Breukel	Klinisch psycholoog
lid	Mw.	mr.	S.	Rafi	Senior jurist VluchtelingenWerk Nederland

De ambtelijk secretarissen van de klachtencommissie waren in het jaarverslag 2025 mevrouw mr. M.C. Hendrikse, mevrouw mr. R.S. Huismann en de heer mr. K. Wouda. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken van de commissie en de verslaglegging van de hoorzittingen. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op de klacht, laat de politiefchef 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 zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- niet-ontvankelijk¹;
- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het zorgdragen voor 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.

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

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen, zijn nog 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. Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze zitting. 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 woordelijke weergave van de zitting.

Zittingen worden gehouden te Amsterdam. Bij die hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is tevens de ambtelijk 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 bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus alsnog naar tevredenheid van klager wordt 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 commissie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. In 2025 heeft de commissie geen medewerkersklachten behandeld.

2. Klachten en evaluatie

In 2025 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 8 klachten afgehandeld.

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, 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.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

<i>Totalen behandeling door commissie</i>	aantal
Openstaand 31-12-2024	2
Ontvangen 2025	29
Ingetrokken/gesloten	1
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	8
Openstaand 31-12-2025	22

Openstaande klachten 2024

Op 31 december 2024 had de commissie 2 van de klachten in 2024 ontvangen niet afgerond.

Ontvangen in 2025

In 2025 is de klachtencommissie 29 keer om advies gevraagd. Ten opzichte van voorgaande jaren, zijn het aantal klachten en daarmee ook adviesaanvragen in de tweede fase fors gestegen. Ter vergelijking met de voorgaande jaren:

- In 2020, 21 adviesaanvragen.
- In 2021, 36 adviesaanvragen.
- In 2022, 16 adviesaanvragen.
- In 2023, 13 adviesaanvragen.
- In 2024, 5 adviesaanvragen.

Ingetrokken klachten

In 2025 is er geen klacht ingetrokken, wel is er één dossier gesloten. Er is herhaaldelijk zowel per e-mail als telefonisch contact gezocht met de klager. Aangezien hierop geen reactie is ontvangen en er geen contact tot stand kon worden gebracht, is besloten de klacht te sluiten.

Afgehandeld in bemiddeling 2^{de} fase

In 2025 zijn er geen klachten afgehandeld door middel van bemiddeling.

Afgehandeld met een advies 2^e fase

In 2025 zijn 8 klachten meervoudig afgehandeld met een advies, nadat een hoorzitting heeft plaatsgevonden.

In 2025 zijn geen klachten afgedaan zonder dat er een hoorzitting heeft plaatsgevonden.

Oordeel politiechef

De politiechef heeft in zes klachten het advies van de commissie overgenomen. In twee gevallen heeft de politiechef het advies van de commissie niet gevolgd.

Openstaand 31-12-2025

Op 31 december 2025 waren er 22 openstaande klachten.

Termijnen

De gemiddelde doorlooptijd van afgehandelde klachten vanaf het moment van ontvangst door de klachtencommissie tot aan het moment van advisering aan de politiechef, bedraagt 227 dagen (7 maanden en 13 dagen).

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

	hoofdrubriek	sub rubriek	Aantal Klacht- elementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	4
2	Politieoptreden	Deskundigheid	4
3	Dienstverlening & service	Klachtbehandeling	3

Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag.

2.3 Aanbevelingen

Mede om recht te doen aan de twee uitgangspunten van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het leren van klachten, heeft de commissie in 2025 aanbevelingen gedaan in 4 adviezen. De eerste aanbeveling ziet op de klachtrubriek Dienstverlening & service: klachtbehandeling. Indien een klacht wordt ingediend en de klager direct aangeeft bepaalde stukken, zoals foto's, nodig te hebben ter onderbouwing van zijn klacht, dient ervoor te worden gezorgd dat deze stukken tijdig worden veiliggesteld. De tweede aanbeveling ziet op de klachtrubriek Politieoptreden: deskundigheid. De commissie was in dit geval van oordeel dat binnen de eenheid de bekendheid met de 'handreiking stopgesprek stalking' bevorderd zou moeten worden, zodat het niet kan voorkomen dat medewerkers die een dergelijk gesprek voeren geen weet hebben van het bestaan van de handreiking en daar dus ook niet naar handelen. De derde aanbeveling ziet op de klachtrubriek Dienstverlening en service: aangifte /klacht niet opnemen. De commissie is van oordeel dat de eenheidschef in alle geledingen, en in het bijzonder bij de medewerkers van intake en service, nog eens onder de aandacht brengt welke (wettelijke) regels gelden voor het opnemen van aangiften. De laatste aanbeveling ziet op de klachtrubriek Politieoptreden: deskundigheid. De commissie geeft de eenheidschef in overweging de (gewelds)instructies nog eens te bezien in het licht van de Europese normering. De toets aan de subsidiariteit en proportionaliteit moet plaatsvinden in overeenstemming met rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM). Het EHRM heeft overwogen dat geweld door de politie alleen mag worden ingezet wanneer dit strikt noodzakelijk is. De commissie merkt in dit kader op dat in de praktijk van de laatste jaren de discussie over de 'strikte noodzakelijkheid' van de toepassing van geweld, onvoldoende gevoerd lijkt te worden. Dat is evenwel de verantwoordelijkheid van het hogere kader, niet die van individuele politiemedewerkers.

Bijlage

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 8 klachten die de klachtencommissie in 2025 met een inhoudelijk advies heeft afgedaan. Deze klachten bestonden in totaal uit 19 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 19 klachtelementen heeft de commissie bij 7 klachtelementen (36,84%) geadviseerd deze gegrond te verklaren, bij 12 klachtelementen (63,16%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren en bij 0 klachtelementen (0%) geadviseerd geen oordeel te geven.

Klachtrubrieken					
		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld					
	Fysiek	2			
	Handboeien	1			
	Wapenstok				
	Pepperspray				
	Stroomstootwapen				
	Diensthond				
	Vuurwapen				
	Subtotaal:	3	0		
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		
	Binnentreden				
	Doorzoeken				
	Inbeslagneming				
	Fouilleren				
	Zaakwaarneming				
	Identificatie (conform WID)				
	Verhoor				
	Subtotaal:	0	1		
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid				
	Niet of te laat komen				
	Aangifte/klacht niet opnemen	1			
	Informatieverstrekking				
	Privacy-schending				
	Persvoorlichting				
	Klachtbehandeling	1	2		
	Subtotaal:	2	2		
Politieoptreden					
	Geen/onvoldoende actie				
	Onjuiste actie		1		
	Arrestantenbehandeling				
	Discriminatie				
	Etnisch profileren				
	Seksuele intimidatie				
	Bejegening/houding/gedrag		4		
	Afspraken niet nakomen				
	Naam/legitimatie				
	Verkeersgedrag				
	Vastleggen/verantwoorden	1	1		
	Deskundigheid	1	3		
	Objectiviteit				
	Subtotaal:	2	9		
	Totalen:	7	12		