

Politie Oost-Nederland

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. De klachtencommissie	4
2.1 Leden	4
2.2 Werkzaamheden	5
2.3 Bijzonderheden	
3. Klachten en evaluatie	7
Totaaloverzicht en termijnen	7
4. Meest voorkomende klachtrubrieken en afdoeningen	8
4.1 Klachtrubrieken en afdoeningen	8
4.2 Bijzondere klachten	8
5. Gedane aanbevelingen	10
Bijlage Klachtrubrieken	12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie van de Politie Eenheid Oost-Nederland over het jaar 2025. Dit jaar hebben wij 17 klachten behandeld, waarbij transparantie, rechtvaardigheid en een laagdrempelige benadering voor ons centraal hebben gestaan. De klachten besloegen weer diverse vaak vervelende kwesties tussen burger en de politie. Zoals alle voorgaande jaren hebben we ons ingezet voor het herstel van vertrouwen van burgers in de politie en het lerend vermogen van de politie om daarmee bij te dragen aan de kwaliteit van dienstverlening in de maatschappij.

In de hoorzittingen werd door ons geluisterd naar klagende burgers en de betrokken politiemensen, waarbij de klager veelal een andere beleving bleek te hebben van de intenties of bedoelingen van de betrokken politieman of -vrouw. Soms omdat emoties een rol speelden, soms door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, maar vaak gewoon omdat men elkaar niet goed begreep.

Opvallend zijn dit jaar het gestegen aantal zogenaamde voorzittersafdoeningen. Dat kan in die gevallen waarin een klacht kennelijk (on)gegrond is en daarom geen hoorzitting hoeft te worden gehouden. In twee bijzondere gevallen betrof dit een boze ouder die zich beklagde over het optreden van de politie toen hun kind daartoe aanleiding gaf en de school de politie erbij riep. Daarbij vonden die ouders dat hun kind geen problemen zou hebben veroorzaakt terwijl de beschrijvingen van het optreden overduidelijk blijken gaven van een zeer ernstige situatie. In de advisering is daarom expliciet gemeld dat de betreffende ouder de ernst van de situatie volledig miskent terwijl de politie juist heel professioneel had opgetreden en daar ook alle aanleiding toe was.

De huidige commissiesamenstelling blijkt een prettige verzameling van zeer betrokken leden die ook regelmatig extra tijd nemen voor collegiale ondersteuning en onderlinge reflectie. Dat maakt het commissiewerk voor hen zo erg bevredigend. Als voorzitter is het bovendien een genoegen om zo'n commissie te mogen dirigeren temeer daar de ambtelijke ondersteuning dezelfde instelling en houding heeft als de commissieleden. Met enige weemoed zal ik in juni het voorzitterschap dan ook moeten gaan overdragen.

Namens de klachtencommissie Politie Eenheid Oost-Nederland,

*Mr. C.P.C. (Kees) Kuijs
Voorzitter*

1. Inleiding

De politie-eenheid Oost-Nederland bestaat uit de vijf districten Gelderland-Zuid, Gelderland-Midden, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Twente. De eenheid kent 28 basisteams. Dagelijks hebben de politiemedewerkers veelvuldig contact met burgers. Het is mogelijk dat een burger een klacht heeft over het handelen van de politie. Wanneer iemand daarover een klacht indient, wordt deze volgens een vaste procedure afgehandeld.¹

De klachtbehandeling bij de politie kent twee fasen. De eerste fase is de behandeling van de klacht binnen de politieorganisatie door speciaal daarvoor aangestelde en opgeleide klachtbehandelaars. Wanneer er in deze fase voor klager geen bevredigende oplossing kan worden bereikt, kan de klacht op verzoek van klager worden doorgeleid naar de vervolgfase.

Deze tweede fase bestaat uit de behandeling door de klachtencommissie. Een klachtencommissie is op grond van de Politiewet 2012 aangesteld voor de betreffende politie-eenheid en functioneert *onafhankelijk* van die eenheid. De klachtencommissie kan ter advisering een hoorzitting houden, maar kan ook een advies uitbrengen op basis van de stukken uit het klachtdossier. Dit kan als blijkt dat de klacht kennelijk (on)gegrond is. Op basis van het klachtdossier en, in de meeste gevallen, de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies uit aan de politiefchef over de afdoening van de klacht. Voordat het advies wordt aangeboden aan de politiefchef krijgen de hoofdofficier van justitie en de burgemeester van de gemeente waar de handeling waarover de klacht gaat heeft plaatsgevonden, de gelegenheid hun advies te geven aan de politiefchef. De politiefchef geeft vervolgens zijn oordeel op de klacht.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op uitsluitend de tweede fase van de klachtbehandeling. Hoofdstuk 2 beschrijft de samenstelling van de commissie en haar werkzaamheden.

In hoofdstuk 3 wordt het overzicht gegeven van het aantal binnengekomen klachten, in hoofdstuk 4 de afdoening per klachtonderdeel en een indeling naar klachtrubriek.

In het laatste hoofdstuk worden de door de commissie gedane aanbevelingen aan de politieorganisatie weergegeven en toegelicht.

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de gegeven adviezen van de klachtencommissie gerubriceerd naar de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

¹ Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 2012 zijn hiervoor de wettelijke basis.

2. De klachtencommissie

2.1. Leden

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

FUNCTIE	DHR / MW	TITEL	VOORL	NAAM	Achtergrond
Voorzitter	dhr.	mr.	C.P.C.	Kuijs	Rechter-plaatsvervanger, oud-officier Koninklijke Marechaussee
Plv. vz.	mevr.	mr.	M.J.	Veerman - Dronkert	Jurist, mediator en adviseur werving & selectie publiek domein
Lid	mevr.		E.	McKenzie	Begeleider laatste levensfase/ gepensioneerd klachtbemiddelaar
Lid	dhr.		G.J.	Steendam	Directeur organisatieadviesbureau
Lid	mevr.	mr.	H.	Afelay	Jurist bij Reclassering Nederland
Lid	dhr.	MPA	H.	Nieuwstraten	Oud politiecommissaris
Lid	mevr.	drs.	Y.	Siebelink	Gedragswetenschapper
Lid	mevr.	mr.	J.W.	Sijnstra - Meijer	Jurist

Ambtelijk secretariaat

Mevrouw mr. D.E. Topala en de heer A.H. de Wit LLB zijn de ambtelijk secretarissen van de commissie.

Vacatures

In 2026 zullen de voorzitter de heer Kuijs, en de heer Steendam en mevrouw Veerman-Dronkert afscheid moeten nemen van de commissie omdat hun tweede termijn medio 2026 afloopt.

Daarom is in december 2025 een wervingstraject gestart om een nieuwe voorzitter en twee nieuwe leden te selecteren. Deze selectie zal in januari 2026 plaatsvinden.

2.2. Werkzaamheden

De leden van de klachtencommissie zijn aangesteld door de Minister van Justitie en Veiligheid, zijn onafhankelijk en functioneren in de commissie 'zonder last of ruggespraak'. Dit betekent dat de leden niet in dienst zijn van de politie en geen andere verbindingen met de politie hebben. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretarissen zijn aangesteld door de politie-eenheid en ondersteunt de werkzaamheden van de commissie, dragen onder meer zorg voor de organisatie en de verslaglegging van de hoorzittingen alsmede voor het concipiëren en vervolgens uitwerken van de adviezen. Zij stellen ook het jaarverslag op.

Om de onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen, gelden voor de commissie de volgende richtlijnen:

- hoorzittingen worden bij voorkeur niet in een politiebureau gehouden;
- leden hebben voldoende afstand tot de politie;
- leden die aan de hoorzitting deelnemen, kennen noch de klager(s) noch de betrokken medewerker(s) vanuit hun persoonlijke levenssfeer.

De *doelen van de klachtbehandeling* zijn ten eerste het zo mogelijk zorgdragen voor het herstel van vertrouwen tussen klager en de betrokken medewerker(s) als onderdeel van de politie-eenheid en ten tweede beoogt de commissie met haar advisering het lerende vermogen van de politie te activeren, zodat de organisatie kan reflecteren en haar dienstverlening kan verbeteren.

Tenslotte schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op tekortkomingen in het functioneren van de politie-eenheid in het algemeen alsmede aan de mogelijke maatregelen om deze op te heffen.

Om tot een advies te komen, organiseert de commissie een hoorzitting, tenzij uit de stukken blijkt dat een klacht kennelijk (on)gegrond is. In dat geval wordt geen zitting georganiseerd en kan een zo geheten enkelvoudig voorzittersadvies worden gegeven.

Alle betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting. Zo worden de klager(s) en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies aan de politiechef gehecht en maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft een zakelijke weergave van wat is besproken tijdens een hoorzitting.

Bij hoorzittingen bestaat de meervoudige commissie uit een fungerend voorzitter en twee leden. Alle leden worden bij toerbeurt ingedeeld voor een hoorzitting. Ter ondersteuning van de commissie is altijd een van de ambtelijk secretarissen aanwezig.

De commissie brengt advies uit op basis van het klachtrapport, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing geheel, gedeeltelijk of niet overnemen. In die laatste twee gevallen zal hij moeten motiveren waarom hij afwijkt.

De adviezen op de klacht(onderdelen) kunnen zijn:

- gegrond;
- ongegrond;
- onthouden van advisering.

In het verslagjaar 2025 heeft de politiechef in alle door de commissie behandelde zaken de gegeven adviezen overgenomen.

2.3. Algemeenheden

Locatie hoorzittingen

Net als voorgaand jaar maakte de commissie gebruik van Huis 't Velde in Warnsveld. Dit is een locatie van de Politieacademie dat tot ieders tevredenheid wordt gebruikt. Omdat die ruimte in twee gevallen niet beschikbaar was, heeft de hoorzitting eenmaal plaatsgevonden in het gemeentehuis in Arnhem en eenmaal in een gehuurde vergaderruimte in Arnhem.

Ook in 2026 zullen we gebruik maken van Huis 't Velde in Warnsveld, waarbij ook, indien nodig, dezelfde uitwijkmogelijkheden zullen worden benut.

Opnamen

In 2025 hebben klagers geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid de hoorzitting door de secretaris te laten opnemen, en is ook niet gebleken dat een klager zelf heimelijk opnamen heeft gemaakt.

Bemiddelingsgesprek eerste fase.

In 2025 heeft de commissie een aantal keer een klachtdossier ontvangen waaruit bleek dat de betrokken politiemedewerkers om onbekende redenen niet wilden meewerken aan een bemiddelingsgesprek in de eerste fase. Wat de commissie hiervan vindt, is te lezen in hoofdstuk 5.

Medewerking klager

Ook in het contact met de commissie bleken klagers soms niet bereid mee te werken aan de voorgeschreven werkwijze. Hoewel in sommige gevallen een klager de politie begrijpelijkerwijs kan wantrouwen, draagt het bij aan een zorgvuldige klachtbehandeling wanneer de politie een kans wordt geboden een klacht behoorlijk te behandelen. Dat vraagt om een coöperatieve houding van klager. Gebleken is dat dit niet alleen in Oost-Nederland speelt. Daarom is in 2023 op landelijk niveau hierover gesproken met de Nationale ombudsman, die daarover het volgende heeft opgemerkt:

“Voor een behoorlijke klachtbehandeling is het belangrijk dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze te geven, In de eerste fase van de klachtbehandeling is het

persoonlijk contact met een klager een belangrijke voorwaarde voor een behoorlijke klachtbehandeling. Immers deze eerste fase is bedoeld om het probleem te verkennen en erachter te komen wat de kern van de klacht is. Een intakegesprek is hiervoor bij uitstek geschikt. De Nationale ombudsman vindt daarom de vraag gerechtvaardigd waarom een klager niet de moeite wil nemen om zelf met de politie in gesprek te gaan. De Nationale ombudsman hecht er waarde aan om verzoeker mee te geven dat niet alleen van de kant van de politie maar ook van klager een open en coöperatieve opstelling mag worden verwacht.”

In 2025 was de medewerking van klagers in de tweede fase beter dan in 2024 en 2023. Wel hebben klagers soms buitenproportionele eisen en willen ze de procedure naar hun hand zetten. Dat heeft in 2025 niet geleid tot grove onbehoorlijkheden tijdens de zitting. In enkele gevallen heeft de commissie wel een opmerking gemaakt over de houding en het gedrag van klager tijdens de eerste fase van de klachtbehandeling en tijdens de hoorzitting.

3. Klachten en evaluatie

In 2025 heeft de klachtencommissie van de politie-eenheid Oost-Nederland in totaal zeventien (17) klachten behandeld.

3.1. Totaaloverzicht en termijnen

2021	13
2022	10
2023	13
2024	11
2025	17

In bovenstaande tabel is te zien hoeveel klachten er in de afgelopen jaren in de tweede fase van de klachtbehandeling zijn behandeld. Ten opzichte van 2024 zijn er zes klachten meer door de commissie behandeld. De commissie heeft van de afdeling Klachten van de politie-eenheid Oost-Nederland begrepen dat deze stijging heeft te maken met dat zij laagdrempeliger klagers doorverwijzen naar de tweede fase.

De commissie heeft zich daarnaast laten informeren over het totaal aantal klachten dat de politie-eenheid Oost-Nederland in 2025 heeft ontvangen. Dat zijn er, door onbekende reden, minder dan in 2024.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachtdossiers dat is ontvangen in de tweede fase van de klachtbehandeling en op welke manier deze klachten zijn behandeld.

Totalen	aantal
Openstaand 31-12-2024	1
Ontvangen 2025	16
Ingetrokken	1
Alsnog bemiddeld tijdens de hoorzitting tweede fase	1
Afgehandeld tweede fase	16
Openstaand 31-12-2025	0

In 2024 stond er nog één (1) klacht open om tijdens een hoorzitting te worden behandeld. Deze klacht kwam eind van het jaar binnen waardoor in verband met de agenda van de betrokken partijen een behandeling in 2024 niet meer mogelijk was. Deze is in januari 2025 behandeld.

Er zijn in 2025 zestien (16) nieuwe klachten aangeboden. Eén klacht is door klager zelf ingetrokken voor er een hoorzitting had plaats gevonden. Eén klacht is tijdens de hoorzitting bemiddeld door de klachtencommissie, waardoor zij geen advies over de klacht heeft gegeven.

4. Meest voorkomende klachtrubrieken, afdoeningen en bijzonderheden

4.1 Klachtrubrieken en afdoeningen

In de tweede fase van de klachtbehandeling wordt in de zogenaamde *Top 3* bijgehouden op welk klachtelement de meeste klachten betrekking hebben gehad.

De zeventien (17) behandelde klachten die gingen over het optreden van de politie-eenheid Oost-Nederland, waren in te delen in de landelijk vastgestelde rubricering van klachtelementen (29). Het overzicht daarvan staat in de bijlage bij dit verslag. In de meeste gevallen heeft de klachtencommissie een advies gegeven. Zeven (7) klachten zijn afgedaan met een voorzittersadvies. De reden hiervoor was dat deze op basis van het klachtdossier als kennelijk ongegrond en/of gegrond konden worden beoordeeld of dat de commissie zich diende te onthouden van advies omdat zij zich niet bevoegd achtte hierover te adviseren.²

Van de 48 behandelde klachtelementen werden er 23 ongegrond en negen (9) gegrond verklaard. Op elf (11) klachtelementen heeft de commissie zich onthouden van het geven van een advies. De commissie kiest hiervoor in het geval de verklaringen van klager en de betrokken medewerker(s) niet overeenkomen en er niet meer waarde aan één van de verklaringen kan worden toegekend. Ook is het dit jaar voorgekomen dat een klager louter een juridisch oordeel over politieel handelen en beleid wilde van de commissie. De commissie is niet bevoegd een uitsluitend juridisch oordeel te geven. Immers, zij adviseert over de behoorlijkheid van een gedraging.

Ten opzichte van 2024 zijn er drie (3) klachtelementen meer gegrond verklaard. Het percentage gegronde klachtelementen is wel gedaald van 25% in 2024 naar 19% dit jaar.

De gegronde (9) klachtelementen in 2025 zijn: gebruik fysiek geweld (1), informatieverstrekking (1), onjuiste actie (2), bejegening/houding/gedrag (3), geven van naam/legitimatie (1) en deskundigheid (1).

De onderstaande tabel toont de drie elementen waar in 2025 het meest over is geklaagd. De eerste twee zijn qua rubriek niet veranderd ten opzichte van 2024.

	hoofdrubriek	subrubriek	Top 3
			aantal klachtelementen
1	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	15
2	Politieoptreden	Geen of onvoldoende actie	5
3	Dienstverlening & Service	Informatieverstrekking	4

4.2 Bijzondere klachten

Ook in 2025 heeft de commissie enkele bijzondere klachten behandeld op zitting. Hieronder zijn de meest bijzondere klachten en thema's samenvattend beschreven.

- Een klager had diverse klachten ingediend tegen het optreden van meerdere medewerkers toen er volgens haar onrechtmatig geweld werd gebruikt tijdens haar deelname aan een demonstratie van Extinction Rebellion. Onduidelijk was welke medewerker dit geweld, dat bestond uit het gebruik van de wapenstok, had gebruikt. In de eerste fase is er een bemiddelingsgesprek geweest, waarbij een leidinggevende van de politie aanwezig was. Hoewel dit gesprek volgens klager prettig en begripvol verliep, wilde ze een juridisch oordeel van de klachtencommissie over de rechtmatigheid van het gebruik van de wapenstok en de verantwoording daarover. De commissie heeft zich onthouden van een oordeel omdat zij zich onbevoegd acht zich hierover uit te spreken, aangezien dat niet gaat over de behoorlijkheid van een politieoptreden.

² Artikel 4 lid 4 van de Regeling klachtbehandeling politie in samenhang gelezen met artikel 7.2 van het Huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022, geeft hiertoe de mogelijkheid in de gevallen genoemd in artikel 7.3 van het reglement wanneer sprake is van een kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond advies.

- De commissie heeft zich in meer klachten dan voorgaande jaren onthouden van advisering. Dat heeft onder andere te maken met het gegeven dat sommige zaken waarover werd geklaagd niet bij een klachtencommissie terecht horen. Hieronder vallen bijvoorbeeld strikt juridische kwesties. In sommige gevallen bleken de verklaringen en zienswijze van klager en de betrokken medewerker uiteen te lopen en werd er geen steun voor één van die verklaringen gevonden. De commissie kan niet meer waarde toekennen aan de ene of de andere verklaring, waardoor het geven van een advies heel ingewikkeld werd bij bepaalde klachtelelementen. De commissie heeft in die gevallen gekozen om geen advies te geven.
- De commissie heeft in een klacht die ging over het optreden van enkele politiemedewerkers bij de NAVO-top in juni 2025 in Den Haag, een voorzittersadvies uitgebracht. De klacht bevatte vier klachtelelementen die allen gegrond werden verklaard. Hoewel de betrokken medewerkers hun geduld hebben bewaard is het hen, mede door provocerend gedrag van klager, niet gelukt te de-escaleren. De commissie vond dat dit wel had mogen worden verwacht. Daarnaast heeft één van de betrokken medewerkers haar dienstnummer niet gegeven, terwijl dat wel werd gevraagd en mogelijk was. Het klachtdossier werd ondersteund door videobeeld van klager die een duidelijk beeld en geluid van de situatie gaf. Klager wenste dat zijn reiskosten en tijd werden vergoed om deel te nemen aan de hoorzitting. Hierin voorziet de wet- en regelgeving rond de behandeling van klachten niet, daarom is de klacht zonder hoorzitting afgedaan. Klager was tevreden over deze keuze.
- Eén van de klachten betrof een situatie waarin een politiemedewerker in privétijd optrad. Hij koos ervoor om de bestuurder van een voertuig, die volgens hem onverantwoord rijgedrag vertoonde, met zijn eigen auto te laten stoppen. Daarna heeft hij zich niet direct als politieambtenaar gelegitimeerd, waardoor klager in begrijpelijke onzekerheid was, door wie hij werd aangesproken. De commissie heeft geoordeeld dat dat onbehoorlijk was.
- De commissie heeft dit jaar enkele klachten behandeld die te maken hadden met het versturen van een meldingsformulier door de politie aan Veilig Thuis. De politie mag dit doen als zij zich zorgen maakt over bijvoorbeeld minderjarigen. Hiervoor heeft de politie een werkproces ingericht, waarvan de commissie bij haar advisering gebruik heeft gemaakt. Hoewel de commissie begrijpt dat het impact heeft op burgers wanneer er een melding aan Veilig Thuis wordt gedaan, vindt ze wel dat het een belangrijke taak van de politie is dit wel te doen wanneer ze zich zorgen maakt over het welzijn van een minderjarige of ander gezinslid. Hierover moet ze wel op tijd en zorgvuldig de betrokkenen informeren. Bij de voorgelegde klachten heeft de commissie geen hieromtrent verwijtbare onregelmatigheden gezien, dus de klachten werden als ongegrond geadviseerd.
- Anders dan in 2024 heeft de commissie drie klachten van één klager behandeld die te maken hebben met discriminatie. Deze klachten waren ongegrond.
- Bij de behandeling van meerdere klachten bleek tijdens de eerste fase of tijdens de hoorzitting dat de betrokken medewerkers een hoog reflectief vermogen hebben. Meerdere malen is toegegeven dat ze een volgende keer anders zouden handelen en daarbij meer rekening zullen houden hoe een handeling kan overkomen op burgers. De commissie vindt dat lovenswaardig en heeft daar in haar advisering bij stil gestaan.
- In één klacht heeft de commissie kunnen bemiddelen tussen klager en de betrokken medewerkers. Gedurende de hoorzitting ontstond er begrip voor elkaars visies en voelde klager zich gehoord en gezien. Klager gaf aan dat zijn klacht wat hem betreft daarmee voldoende was behandeld. Daarom heeft de commissie geen advies uitgebracht, maar de betrokken partijen en de politiechef een brief met de uitkomst gestuurd.

5. Aanbevelingen

In 2025 heeft de klachtencommissie negen aanbevelingen gedaan aan de politiechef. Deze werden als overwegingen ten overvloede toegevoegd aan het advies. Hieronder zijn de overwegingen ten overvloede samenvattend beschreven.

1. De commissie heeft in twee van haar adviezen een overweging opgenomen over het legitimeren met een politielegitimatiebewijs, naam en/of dienstnummer.

Op grond van artikel 2 van de Ambtsinstructie voor de politie, de Koninklijke Marechaussee en andere opsporingsambtenaren (hierna: de Ambtsinstructie) is een ambtenaar van de politie verplicht zich te legitimeren met het hem verstrekte legitimatiebewijs. Als hij in burgerkleding werkt moet hij dit ongevraagd doen en als hij in politie-uniform werkt op verzoek.

Volgens de memorie van toelichting bij de Ambtsinstructie is het doel van het legitimeren van een politieambtenaar om zijn bevoegdheid c.q. de rechtmatigheid van het politietoetreden aan te tonen. De wetgever heeft niet bedoeld dat daarmee de politieambtenaar persoonlijk wordt geïdentificeerd.

Uit een rapport van de Nationale ombudsman (verder: Nom) blijkt dat hij hierbij aansluit.³ In een eerder rapport legde de Nom al uit dat als er vrees voor misbruik bestaat, een politieambtenaar ter legitimatie kan volstaan met het geven van zijn dienstnummer in plaats van zijn naam.⁴

In een volgend rapport redeneerde de Nom dat als er feiten en omstandigheden zijn die het vermoeden van een politieambtenaar kunnen rechtvaardigen dat het verstrekken van zijn naam een inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer tot gevolg kan hebben, kan worden volstaan met het geven van het dienstnummer.⁵

De commissie heeft uit bovenstaande afgeleid dat de hoofdregel is dat een politieambtenaar zich legitimeert met zijn politielegitimatiebewijs als daar om wordt gevraagd. Mocht alleen om diens naam worden gevraagd, kan daarmee worden volstaan. Dit is slechts anders als er gefundeerde vrees voor misbruik is. Dan is het geven van het dienstnummer mogelijk. Dit is dus de minimale eis om te voldoen aan de verplichting van artikel 2 van de Ambtsinstructie. De commissie heeft nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de minimale legitimatie met het dienstnummer. In het geval een burger aangeeft dat hij dit niet goed heeft verstaan of begrepen, doet de politieambtenaar er goed aan om het te herhalen. Uiteraard heeft dit een grens die afhankelijk is van de omstandigheden van het geval.

2. De commissie heeft in vijf van haar adviezen een overweging opgenomen over het bemiddelingsgesprek in de eerste fase.

Tijdens de behandeling van een klacht begreep de commissie dat er in de eerste fase geen bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, omdat klager vooraf de schriftelijke zienswijze van de politiemedewerkers wilde ontvangen en de politie deze niet wilde verstrekken. De commissie heeft de politie aanbevolen om in voorkomende gevallen, wanneer het bij kan dragen aan een vruchtbaar bemiddelingsgesprek, in overweging te nemen de zienswijze van de betrokken politiemedewerker(s) met klager(s) te delen. (Vanaf 2026 is deze mogelijkheid ook opgenomen in de regeling)

Verder heeft er in een andere klacht geen bemiddelingsgesprek plaatsgevonden, terwijl er achteraf geen reden was om het bemiddelingsgesprek niet te laten plaatsvinden. De commissie heeft aanbevolen om het bemiddelingsgesprek als middel bij elke klacht zorgvuldig te verkennen en waar mogelijk te benutten.

In een andere klacht heeft wel een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden, maar was er geen verslag van opgemaakt. Dat was een gemis, omdat het voor de commissie onduidelijk was wat er tijdens een bemiddelingsgesprek in de eerste fase is besproken en mogelijk al is opgelost. De commissie heeft begrepen dat niet altijd een verslag wordt gemaakt van het bemiddelingsgesprek wegens het

³ Nom rapport 2006/080, 15 maart 2006, *nationaleombudsman.nl*.

⁴ Nom rapport 2005/189, 7 juli 2005, *nationaleombudsman.nl*.

⁵ Nom rapport 2007/252, punt 8, 9 november 2007, *nationaleombudsman.nl*.

capaciteitsgebrek bij de afdeling Klachten in relatie tot de hoeveelheid gesprekken die wordt gevoerd. De commissie heeft aanbevolen om op zijn minst van elk gesprek een kort verslag te maken dat naar behoeven kan worden uitgebreid tot een verslag waaruit de commissie kan opmaken wat tijdens het bemiddelingsgesprek is besproken.

Verder heeft de commissie in twee klachten nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de deelname van de betrokken medewerker(s) aan het bemiddelingsgesprek en de rol van de klachtbehandelaar hierin. Deelname is niet vrijblijvend, zoals ook blijkt uit de toelichting bij de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling 2025. In beginsel dient de betrokken politiemedewerker dus deel te nemen aan het bemiddelingsgesprek. Het is aan de klachtbehandelaar hierop inzet te plegen en de politiemedewerker over de procedure te informeren. In het geval een politiemedewerker om moverende redenen dit niet wil of kan, zal dit door de klachtbehandelaar eerst met hem en daarna met de leidinggevende moeten worden besproken. Samen kan dan worden bepaald of de reden van de politiemedewerker voldoende is om niet mee te werken aan een bemiddelingsgesprek. Dit kan dus niet alleen worden bepaald door de politiemedewerker. De commissie vraagt hier aandacht voor aangezien een bemiddelingsgesprek kan bijdragen aan een goede verstandhouding tussen klager en de politie, en in sommige gevallen zelfs de klacht kan helpen oplossen.

3. De commissie heeft in één van haar adviezen een overweging opgenomen over de wenselijkheid om uitleg te geven aan een burger waarom de politiemedewerker wel of niet handelt, met name in het geval dat een burger acuut om politie-interventie vraagt. Hierdoor kan begrip ontstaan bij de burger. Het ligt in de lijn van de verwachtingen van de burger dat de politie uitleg geeft over hun werk, zeker wanneer deze burger melding maakt van een situatie. Deze uitleg draagt bij aan het vertrouwen van burgers in de politie en kan escalatie voorkomen.

4. De commissie heeft in één van haar adviezen een overweging opgenomen over het opmaken van een geweldsmutatie c.q. geweldsregistratie bij het gebruik van het stroomstootwapen. Bij de behandeling van die klacht begreep de commissie dat er een geweldsmutatie was opgemaakt, waardoor er geen advies van de Commissie Geweldsaanwending was gevraagd. Dit laatste is alleen van toepassing indien er sprake is van één van de drie gevallen uit artikel 17 lid 3 van de Ambtsinstructie, waaronder het geval dat de Hulpofficier van Justitie (HOvJ) er zelf voor kiest een geweldsregistratie op te maken. Hoewel het niet wettelijk is voorgeschreven dat bij het gebruik van het stroomstootwapen een geweldsregistratie wordt opgemaakt, zou een HOvJ bepaalde omstandigheden zwaar(der) moeten meewegen, bijvoorbeeld in het geval dat het stroomstootwapen op een minderjarig persoon wordt gebruikt. Volgens de commissie ligt het in dergelijke situaties meer voor de hand wel een geweldsregistratie op te maken, om zodoende de situatie voor te leggen aan de commissie geweldsaanwending waardoor de onderhavige situatie vanuit meerdere expertises wordt bekeken.

Bijlage: Behandelde klachtelementen 2025, onderverdeeld in de landelijk vastgestelde klachtrubrieken.

Rubriek		Formele afdoening			Totalen
		Gegronnd	Ongegrond	Deels gegronnd/ongegronnd	
Geweld					
	Fysiek	1	1		2
	Handboeien				0
	Wapenstok				1
	Pepperspray				0
	Stroomstootwapen		1		1
	Diensthond				0
	Vuurwapen				0
Bevoegdheden					
	Vrijheidsbeneming		1		1
	Binnentreden				0
	Doorzoeken				1
	Inbeslagneming				0
	Fouilleren			1	1
	Zaakwaarneming				0
	Identificatie (conform WID)				0
	Verhoor			1	1
Dienstverlening & Service					
	Bereikbaarheid		1		1
	Niet of te laat komen				0
	Aangifte/klacht niet opnemen				0
	Informatieverstrekking	1	1	1	4
	Privacyschending				1
	Persvoorlichting				0
	Klachtbehandeling				0
Politieoptreden					
	Geen of onvoldoende actie		3		5
	Onjuiste actie	2	1	1	4
	Arrestantenbehandeling		1		1
	Etnisch profileren				0
	Discriminatie		3		3
	Seksuele intimidatie				0
	Bejegening/houding/gedrag	3	7	1	15
	Afspraken niet nakomen				0
	Naam/legitimatie	1			1
	Verkeersgedrag				0
	Vastleggen/verantwoorden		2		3
	Deskundigheid	1			1
	Objectiviteit		1		1
Totalen:		9	23	5	48